



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y desempeño laboral en el área
de recursos humanos del Grupo Carolina, Pueblo Libre-
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Allison Isabel Caballero Ylla

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCION:

Gestión de Talento Humano

LINEA DE INVESTIGACION:

Investigación orientada a la gestión de cambio y toma de decisiones

Lima-Perú

2018

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mi madre y a mi tía por inculcarme día a día los valores y su constante apoyo en mi desarrollo profesional y personal.

Agradecimiento

El trabajo fue realizado gracias al apoyo de mi asesora por sus sabias orientaciones y palabras de motivación a continuar, a mis amigas - amigos y sobretodo familiares quienes siempre contribuyeron con sus aportes y paciencia para no rendirme y poder culminar esta tesis.

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del grupo carolina, Pueblo Libre-2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Administración de Negocios MBA.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez que deseamos sirva de aporte a quien desea continuar un estudio de esta naturaleza

La autora.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	50
1.5. Justificación del estudio	50
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	52
II. Método	54
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables Y operacionalización	56
2.3. Población y muestra	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	58
2.5. Métodos de análisis de datos	63
2.6. Aspectos éticos	64
III. Resultados	65
IV. Discusión	78

	Pág.
V. Conclusiones	81
VI. Recomendaciones	83
VII. Referencias.	85
VIII. Anexos	89

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia de la investigación

Anexo 3: Instrumentos de investigación

Anexo 4: Confiabilidad

Anexo 5: Base de datos piloto

Anexo 6: Validación de expertos

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional	57
Tabla 2. Validez del instrumento de la variable desempeño laboral	57
Tabla 3. Confiabilidad de la variable: Clima organizacional	62
Tabla 4. Confiabilidad de la variable: Desempeño laboral	62
Tabla 5. Distribución de datos según la variable clima organizacional	66
Tabla 6. Distribución de datos según la dimensión comunicación	67
Tabla 7. Distribución de datos según la dimensión autonomía	68
Tabla 8. Distribución de datos según la dimensión motivación laboral	69
Tabla 9. Distribución de datos según la variable desempeño laboral	70
Tabla 10. Distribución de datos según la dimensión productividad laboral	71
Tabla 11. Distribución de datos según la dimensión eficacia	72
Tabla 12. Distribución de datos según la dimensión eficiencia laboral	73
Tabla 13. Correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral.	74
Tabla 14. Correlación entre la comunicación interpersonal y el desempeño	75
Tabla 15. Correlación entre la autonomía y el desempeño laboral	76
Tabla 16. Correlación entre la motivación laboral y el desempeño	77

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Pirámide Maslow (1943)	27
Figura 2. Datos según la variable clima organizacional	66
Figura 3. Datos según la dimensión comunicación interpersonal	67
Figura 4. Datos según la dimensión autonomía para la toma de decisiones	68
Figura 5. Datos según la dimensión motivación laboral	69
Figura 6. Datos según la variable desempeño laboral	70
Figura 7. Datos según la dimensión productividad laboral	71
Figura 8. Datos según la dimensión eficacia	72
Figura 9. Datos según la dimensión eficiencia laboral	73

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del área de Recursos Humanos del Grupo Carolina, Pueblo Libre - 2017, siendo un muestreo no probabilístico censal puesto que se tomó a toda la población.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, que recogió la información en un período específico, que se aplicó en el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

A través de los resultados obtenidos se observó que el 32.14% de los trabajadores perciben un clima organizacional de nivel bueno, el 42.86% perciben un nivel regular y un 25.00% un nivel malo. Así mismo el 25.00% presentan un desempeño laboral de nivel eficiente, el 46.43% presentan un nivel regular y un 28.57% un nivel deficiente. Y con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 13 la variable clima organizacional está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0.744 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, comunicación interpersonal, toma de decisiones.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between organizational climate and work performance within the area of resources human from the Group Carolina, Pueblo Libre - 2017, being a sampling non-probability census since taken the entire population.

The method used in the research was the hypotheticaldeductive, this research not experimental design ofdescriptive and correlational, type that collected information in a specific period, which was applied to the instrument used for its intended purposes questionnaire for both variables with a Likert scale, which provided information about the variables of study and its dimensions, whose results are presented graphically and textually.

Through the results obtained it was observed that the 32.14% of workers perceive a good level organizational climate, the 42.86% perceive a regular level and a 25.00% a bad level. Likewise the 25.00% have a work performance of efficient level, the 46.43% presented a regular level and a 28.57% a poor level. And with respect to the verification of the hypothesis on the table 13 variable organizational climate is directly and positively related to the variable job performance, according to the Spearman correlation of 0.744 represented this as moderate result a statistical significance of $p = 0.000$ being less than 0.01. Therefore, accepted the main hypothesis and the null hypothesis is rejected.

Key words: organizational climate, job performance, motivation, interpersonal communication and decision-making.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Caballero Ylla Allison Isabel titulada **El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del grupo Carolina, Pueblo Libre-2017**. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Febrero del 2018

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026