



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE RENIEC – SEDE SAN BORJA AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

PINEDO MENDOZA, ELIZABETH RUTH

ASESOR:

Mg. TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTION TALENTO HUMANO

LIMA-PERU

2016

PAGINA DE JURADO

Dr.

PRESIDENTE

Dr.

SECRETARIO

Dr.

VOCAL

DEDICATORIA

A mis Padres Ceferina Mendoza Y., Marco Pinedo P. y mis Hermanos

Por haberme apoyado en todo momento, los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar a este momento importante de mi vida.

A mis familiares, hermanos y amigos por su apoyo incondicional, porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante.

A mi Asesora Mg. Teresa Gonzales, por su apoyo, paciencia en la orientación y vocación de servicio.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Elizabeth Ruth Pinedo Mendoza con DNI. N° 43378835, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerados en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 29 de Agosto del 2016

ELIZABETH RUTH PINEDO MENDOZA
DNI N° 43378835

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis Titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE RENIEC – SEDE SAN BORJA AÑO 2015”** con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Reniec – sede San Borja, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Elizabeth Ruth Pinedo Mendoza

INDICE

CARATULA	i
Paginas preliminares	ii
PAGINA DE JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
1.1 Realidad Problemática	17
1.2 Trabajos Previos	22
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	32
1.4 Formulación del Problema	52
1.5 Justificación del Estudio	53
1.6 Hipótesis	55
1.7 Objetivos	56
II. MARCO METODOLOGICO	57
2.1 Diseño de Investigación	57
2.2 Variables, Operacionalización	58
2.3 Población y muestra	58
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5 Métodos de análisis de datos	61
2.6 Aspectos Éticos	62
III. RESULTADOS:	63
3.1 Análisis de Confiabilidad	63
3.2 Validación de Expertos	64
3.3 Resultados del Análisis Descriptivo de las variables y dimensiones	65
IV. DISCUSIÓN	165
V. CONCLUSIÓN	170
VI. RECOMENDACIÓN	173
VII.- .REFERENCIAS BIBLIOGRAFICOS	175
ANEXOS	178

INDICE DE TABLAS

TABLA 3 LOS METODOS DE MANDO	67
TABLA 4 NATURALEZA DE LAS FUERZAS DE MOTIVACIÓN	68
TABLA 5 NATURALEZA DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.....	69
TABLA 6 NATURALEZA DE LA INFLUENCIA E INTERACCIÓN	70
TABLA 7 TOMA DE DECISIONES.....	71
TABLA 8 FIJACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LAS DIRECTRICES.....	72
TABLA 9 PROCESOS DE CONTROL.....	73
TABLA 10 OBJETIVOS DE RESULTADOS Y DE PERFECCIONAMIENTO	74
TABLA 11 EVALUACIÓN FORMAL AMPLIA.....	75
TABLA 12 REVISIONES DE PROGRESO PERIÓDICAS	76
TABLA 13 MONITOREO CONSTANTE	77
TABLA 14 EL LIDERAZGO QUE SE EJERCE EN EL ÁREA FACILITA A CUMPLIR CON EL TRABAJO DESIGNADO ..	78
TABLA 15 QUIENES EJERCEN EL ROL DE LÍDERES POSEEN ACTITUDES DE RESPETO, EMPATÍA Y RESPONSABILIDAD.....	79
TABLA 16 LOS LÍDERES DEL ÁREA ENSEÑAN A DESARROLLAR PROCEDIMIENTOS DE MEJORA PARA EL DESEMPEÑO	80
TABLA 17 LOS COLABORADORES DE ALTO MANDO GENERAN CONFIANZA CON LOS SUBORDINADOS POR ELLO LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL SON VERACES	81
TABLA 18 LA COMUNICACIÓN ES ADECUADA CON EL SUPERVISOR PARA LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS	82
TABLA 19 LOS SUBORDINADOS TIENEN LIBERTAD DE DAR SU OPINIÓN EN BUSCA DE MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS	83
TABLA 20 LA JERARQUÍA DE LOS JEFES ES UNA LIMITACIÓN PARA EL ACERCAMIENTO CON LOS SUBORDINADOS.....	84
TABLA 21 LA GERENCIA SOLO TIENE CONTACTO PERMANENTE CON LA JEFATURA PUES LOS SUBORDINADOS ESTÁN LIMITADOS	85
TABLA 22 LOS SUBORDINADOS PUEDEN SUGERIR CAMBIOS EN EL ÁREA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO BRINDADO	86
TABLA 23 LOS MÉTODOS DE TRABAJO ESTÁN DETALLADOS EN MOF, CUALQUIER MODIFICACIÓN ES SOLO COMPETENCIA DE LA GERENCIA.....	87
TABLA 24 SI UN PROCEDIMIENTO LIMITA LA ATENCIÓN DEL USUARIO, ENTONCES SE IMPLEMENTA SU MEJORA CON EL APOYO DE LOS SUBORDINADOS.....	88
TABLA 25 SE OTORGAN RECOMPENSAS A LOS COLABORADORES EN MÉRITO DE SUS LOGROS.....	89
TABLA 26 EL CLIMA ORGANIZACIONAL ES DÉBIL PUES LOS COLABORADORES ESTÁN DESMOTIVADOS POR LA FALTA DE RECURSOS EN LA MEJORA DE SUS RESULTADOS	90
TABLA 27	91
TABLA 28 TABLA 28 EL SALARIO PERCIBIDO SE INCREMENTA CUANDO LAS METAS PROPUESTAS SE INCREMENTAN.....	92
TABLA 29 LA COMUNICACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO ES ÓPTIMA PARA LLEGAR A LOS OBJETIVOS DEL ÁREA	93
TABLA 30 LA GERENCIA PROMUEVE REUNIONES DE CONFRATERNIDAD PARA FORTALECER LOS LAZOS DE COMUNICACIÓN	94
TABLA 31 ANTE UNA LIMITACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES SE CUENTA CON LAZOS DE COMUNICACIÓN SÓLIDOS PARA EL APOYO EN LA MEJORA	95
TABLA 32 LOS FLUJOS DE COMUNICACIÓN SON ÓPTIMOS, TODAS LAS ÁREAS	96
TABLA 33 CONOCE EL COLABORADOR LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN PARA LLEGAR A BUENA CONCERTACIÓN CON EL SUPERIOR	97
TABLA 34 LA COMUNICACIÓN ES OPORTUNA CUANDO SE BUSCA ORIENTAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA ..	98

TABLA 35 SE ENCUENTRAN CONECTADAS LAS ÁREAS POR LA TECNOLOGÍA: TELÉFONOS, INTERNET.....	99
TABLA 36 LOS PROCESOS SE FACILITAN PUES LOS JEFES TIENEN CONSTANCIA EN CADA ÁREA	100
TABLA 37 LOS COLABORADORES INTERACTÚAN CON LOS JEFES, PUES SE GESTIONAN REUNIONES PARA EVIDENCIAR LOS RESULTADOS Y CONSERVAR LAS MEJORAS	101
TABLA 38 LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN CADA ÁREA SON POTESTAD DE LA GERENCIA CENTRAL	102
TABLA 39 LAS REVISIONES PERIÓDICAS DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS LLEVA A LA GERENCIA A EJECUTAR ESTRATEGIAS CON LOS COLABORADORES SI ESTOS SE RETARDAN	103
TABLA 40 LA TOMA DE DECISIONES GENERA PARTICIPACIÓN SIN RESISTENCIA PUES SE RECOGIERON OPINIONES - APORTES DE TODAS LAS ÁREAS.....	104
TABLA 41 LA INFORMACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR ÁREA SE DA EN TIEMPOS IDEALES PARA LA TOMA DE DECISIONES EFECTIVA.....	105
TABLA 42 LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS COLABORADORES ES EN FUNCIÓN A SUS HABILIDADES	106
TABLA 43 LA TOMA DE DECISIONES ES SOLO POTESTAD DE LA GERENCIA PUES LOS COLABORADORES SOLO REALIZAN FUNCIONES DE MENOS RESPONSABILIDAD.....	107
TABLA 44 LOS OBJETIVOS FIJADOS EN CADA ÁREA SON UNÁNIMES EN TODAS LAS SEDES PUES SON ELABORADOS POR EL ENTE RECTOR.....	108
TABLA 45 LA GERENCIA Y LAS JEFATURAS EJERCEN SUS MANDOS ARBITRARIAMENTE POR LA JERARQUÍA DE SUS CARGOS	109
TABLA 46 ES DIFÍCIL EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, PUES LOS COLABORADORES PERCIBEN UN CLIMA ORGANIZACIONAL CON AUSENCIA DE CONFIANZA, EMPATÍA Y TOLERANCIA	110
TABLA 47 CADA JEFATURA CONTROLA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES Y GESTIONA LOS ESTÍMULOS O SANCIONES	111
TABLA 48 LOS PROCESOS DE CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE CADA ÁREA OBEDECEN A LA NORMATIVA DE LA INSTITUCIONAL.....	112
TABLA 49 EL COMITÉ EVALUADOR DEL DESEMPEÑO LABORAL POSEE LAS COMPETENCIAS PARA LAS TAREAS ENCOMENDADAS.....	113
TABLA 50 LOS PROCESOS DE CONTROL SON DEFICIENTES PUES SE IMPROVISAN, EL COMITÉ Y LOS INDICADORES.....	114
TABLA 51 LAS TAREAS ENCOMENDADAS SON PLANIFICADAS ENTRE LA GERENCIA Y LAS JEFATURAS.....	115
TABLA 52 EN EL DESARROLLO DE TAREAS PREDOMINA LA IMPROVISACIÓN POR LA DEFICIENTE PLANIFICACIÓN	116
TABLA 53 LAS TAREAS ENCOMENDADAS SE EJECUTAN EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.	117
TABLA 54 LA CAPACITACIÓN LABORAL ES ÓPTIMA IDÓNEA PUES SE DESARROLLAN CONTENIDOS IDÓNEOS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO	118
TABLA 55 LAS CAPACITACIONES SOLO ESTÁN DESTINADAS A LOS PROFESIONALES QUE OCUPAN LOS ALTOS MANDOS EN LA INSTITUCIÓN.....	119
TABLA 56 LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL SE REALIZA SEGÚN EL CRONOGRAMA.....	120
TABLA 57 EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO ES COMPETENCIA DEL SUB GERENTE Y JEFES DE CADA ÁREA.....	121
TABLA 58 LOS COLABORADORES CUMPLEN CON EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DE TAREAS, LO QUE INFLUYE EN SU EVALUACIÓN LABORAL	122
TABLA 59 LAS EVALUACIONES A CORTO PLAZO PERMITEN IDENTIFICAR DE FORMA OPORTUNA LAS DEBILIDADES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	123
TABLA 60 LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO SE SUJETAN A UNA PROGRAMACIÓN RÍGIDA CUYOS RESULTADOS NO REFLEJAN EL REAL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES.....	124
TABLA 61 LOS TRABAJADORES SON EVALUADOS EN PERIODOS CORTOS SIN CONSIDERAR LA NATURALEZA DE LAS TAREAS ASIGNADAS.....	125
TABLA 62 LOS TRABAJADORES SON EVALUADOS EN IGUALDAD DE CONDICIONES A LO LARGO DEL AÑO POR LA INSTITUCIÓN	126
TABLA 63 CUANDO LAS EVALUACIONES SON ANUALES SE RECOGE LAS RECOMENDACIONES DE LOS JEFES EN LOS COMENTARIOS A EVALUAR.....	127

TABLA 64 LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO SOLO SE REALIZAN ANTE EVENTUALES CAMBIOS DE LA ORGANIZACIÓN	128
TABLA 65 LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO SON REALIZADAS POR LOS PROFESIONALES CALIFICADOS CON IMPARCIALIDAD.....	129
TABLA 66 LOS COLABORADORES SE ENCUENTRAN A GUSTO CON LAS PROGRAMACIONES ESTABLECIDAS PARA LA EVALUACIÓN POR LA INSTITUCIÓN.....	130
TABLA 67 LA PROGRAMACIÓN RÍGIDA ES ACEPTADA POR LOS COLABORADORES	131
TABLA 68 LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DE LAS EVALUACIONES AL PERSONAL SON TOMADAS EN CUENTA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS.	132
TABLA 69 LAS EVALUACIONES PERIÓDICAS AL PERSONAL PERMITEN IDENTIFICAR PROBLEMAS QUE SON ATENDIDOS POR LOS JEFES INMEDIATOS SUPERIORES.....	133
TABLA 70 LOS COLABORADORES PARTICIPAN EN LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN SUS EVALUACIONES	134
TABLA 71 LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES PERIÓDICAS SON INFORMADOS A LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE CANALES ADECUADOS DE COMUNICACIÓN	135
TABLA 72 LA COMUNICACIÓN ABIERTA PREDOMINA EN LA INSTITUCIÓN POR ELLO LOS COLABORADORES SON INFORMADOS OPORTUNAMENTE SOBRE LOS RESULTADOS PROGRESIVOS DE LAS EVALUACIONES	136
TABLA 73 LAS EVALUACIONES PERIÓDICAS ALTERAN EL CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN	137
TABLA 74 LA INCERTIDUMBRE LABORAL ES PROPICIA PARA LA BÚSQUEDA DE NUEVAS OPCIONES LABORALES	138
TABLA 75 DURANTE EL DESARROLLO LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL, LA AUSENCIA DE TRANSPARENCIA ALTERA EL AMBIENTE LABORAL	139
TABLA 76 LA TOMA DE DECISIONES DE LA GERENCIA SOBRE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL SE REALIZA PREVIA NEGOCIACIÓN CON LOS COLABORADORES AFECTADOS EN NEGOCIACIONES DE LOS COLABORADORES	140
TABLA 77 LAS NECESIDADES DE LOS COLABORADORES SON ATENDIDAS EN LAS NEGOCIACIONES POSTERIORES A SU EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	141
TABLA 78 LOS RESULTADOS DE LAS REVISIONES PERIÓDICAS SON TOMADOS EN CUENTA PARA LA FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	142
TABLA 79 LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES ORIENTAN AL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES.....	143
TABLA 80 EL COMITÉ EVALUADOR IMPROVISA LAS REVISIONES DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES LABORALES AL DIFUNDIRLO SIN RESPETO A LOS PLAZOS ESTABLECIDOS.....	144
TABLA 81 LAS IMPROVISACIONES AFECTAN A LA INSTITUCIÓN DE MANERA DIRECTA CON LOS ENTES EVALUADORES	145
TABLA 82 LOS COLABORADORES REALIZAN IMPROVISACIONES POR DESCONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS EN LAS TAREAS ASIGNADAS.....	146
TABLA 83 EL MONITOREO CONSTANTE A LOS COLABORADORES EVITA EL DESVIÓ DE LOS OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	147
TABLA 84 EN FUNCIÓN DE LA GRAN DEMANDA DEL SERVICIO BRINDADO SE CUENTE CON UN PLAN DE CONTINGENCIA.....	148
TABLA 85 LA INSTITUCIÓN CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA ANTE LOS DESVÍOS DE FUNCIONES DE LOS COLABORADORES	149
TABLA 86 LOS COLABORADORES ESTÁN DE ACUERDO CON LAS REVISIONES PERIÓDICAS GARANTIZANDO UN MEJOR DESEMPEÑO	150
TABLA 87 LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD SE VEN AFECTADOS POR LAS CONSTANTES SUPERVISIONES DE LOS JEFES INMEDIATOS	151
TABLA 88 EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL CONTEMPLA EL MONITOREO CONSTANTE PARA LA PREVENCIÓN DE INCIDENCIA.....	152
TABLA 89 LOS JEFES INMEDIATOS PROPONEN ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN ADECUADAS ANTE LAS INCIDENCIAS PRESENTADAS	153

TABLA 90 LOS COLABORADORES SON TOMADOS EN CUENTA EN LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL ÁREA QUE LABORA	154
TABLA 91 LAS ACCIONES CORRECTIVAS DISPUESTAS POR EL JEFE INMEDIATO SON ASUMIDAS Y EJECUTADAS DE MANERA FAVORABLE POR LOS COLABORADORES	155
TABLA 92 CORRELACIONES.....	156
TABLA 93 CORRELACIONES.....	157
TABLA 94 CORRELACIONES.....	158
TABLA 95 CORRELACIONES.....	159
TABLA 96 CORRELACIONES.....	160
TABLA 97 CORRELACIONES.....	161
TABLA 98 CORRELACIONES.....	162
TABLA 99 CORRELACIONES.....	163
TABLA 100 CORRELACIONES.....	164

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo de identificar la relación entre el Clima Organizacional y Desempeño laboral ,dice Brunet L. (1987) tomando como referencia la teoría de Likert con objeto de estudio de los métodos de mando, fuerza de la naturaleza de motivación, naturaleza de los procesos de comunicación, naturaleza de los procesos influencia y de interacción, toma de decisiones, fijación de los objetos o de las directrices, proceso de control, objetivos de resultados y de perfeccionamiento y el Desempeño ; según el autores Koontz H, Weihrich H, Cannice, M., con objeto de estudio evaluación formal amplia, revisiones de progreso o periódicas, monitoreo constante.

La investigación presentada es de tipo descriptivo correlacional, de un diseño no experimental y transversal, la población y muestra de 30 colaboradores. Se utilizó el método de la encuesta y la herramienta siendo el cuestionario y utilizando la escala adaptada de Likert, habiéndose procesado con el programa de SPSS stadistics IBM, versión 22, obteniendo como resultado que existe relación del Clima Organizacional Y el Desempeño laboral, para lograr

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral

ABSTRACT

The present research aimed to identify the relationship between Organizational Climate and Work Performance, says Brunet L. (1987), using Likert's theory as a reference for the study of the methods of command, nature's motivational force, nature Of processes of communication, nature of processes influence and interaction, decision making, fixation of objects or guidelines, control process, results and improvement objectives and Performance; According to the authors Koontz H, Weihrich H, Cannice, M., for the purpose of study comprehensive formal evaluation, periodic or progress reviews, constant monitoring.

The research presented is descriptive correlational, of a non-experimental and transversal design, the population and sample of 30 collaborators. We used the survey method and the tool being the questionnaire and using the adapted scale of Likert, having been processed with the program of SPSS stadistics IBM, version 22, obtaining as a result that there exists relation of the Organizational Climate and the Work performance, to achieve

Keywords: organizational climate, job performanc