



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área
Administrativa del Banco de la Nación – El agustino”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Olivares Najarro Alexis Eduardo

ASESOR:

DR. Ruiz Villavicencio Ricardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

PRESIDENTE

A handwritten signature in blue ink, featuring a large loop and a vertical stroke, positioned above a horizontal line.

SECRETARIO

A handwritten signature in blue ink, with multiple overlapping loops and a horizontal base, positioned above a horizontal line.

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico el arduo esfuerzo de mi investigación a todos los emprendedores, y con miedo del qué dirán por romper los esquemas sociales por priorizar tus metas personales y profesionales; somos personas valiosas y podemos lograr todo lo que soñemos; no te rindas en el primer intento ni en el siguiente, lucha por la verdad, la justicia y la igualdad; lucha tu felicidad. Yo lo logré, ahora te toca a ti.

AGRADECIMIENTO

Agradezco el apoyo y comprensión de mi familia por motivarme incansablemente en conseguir mis sueños. Gracias Familia querida por enseñarme a darlo todo en este camino de vida, siempre estás presente con tu frase “Si vas hacer algo, hazlo tan bien y que el mundo sepa que fuiste tú”

DECLARACIÓN JURADA DE AUTOR

Yo, Alexis Eduardo Olivares Najarro, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 45868964, con la finalidad de cumplir con las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declarado bajo juramento que la documentación que se adjunta al presente es auténtica y veraz.

Del mismo modo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información presentada en la presente tesis son auténticos y veraces.

Consecuentemente, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento, omisión o irregularidad tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad.

San Juan de Lurigancho, Junio del 2017



FIRMA

Nombres: ALEXIS EDUARDO OLIVARES NAJARRO

DNI: 45868964

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos académicos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante Ustedes la tesis de titulada clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del banco de la nación – el agustino. Es de mi mayor interés obtener el título profesional de Licenciado en Administración; por ello, agradeceré la revisión y aprobación según el protocolo que exige la institución.

Alexis Eduardo Olivares Najarro

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN JURADA DE AUTOR.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del Problema	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos.....	33
II. MÉTODO	35
2.1 Diseño de Investigación.....	36
2.2 Variables	36
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5 Método de análisis de datos	41
2.6 Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Análisis descriptivo de frecuencias	43
IV. DISCUSIÓN	53
4.1. Clima organizacional y desempeño laboral	54
4.2. Estructura y desempeño laboral	56
4.3. Responsabilidad y desempeño laboral	57
4.4. Desafíos y desempeño laboral.....	57
4.5. Relaciones y desempeño laboral	58
4.6. Cooperación y desempeño laboral	58
4.7. Recompensas y desempeño laboral.....	59
4.8. Estándares y desempeño laboral	59
4.9. Conflictos y desempeño laboral.....	60
4.10. Identidad y desempeño laboral.....	60
V. CONCLUSIONES	61

VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	68
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable Clima Organizacional	37
Tabla 2: Operacionalización de variable Desempeño Laboral	37
Tabla 3: Estadístico de la fiabilidad de la variable Clima Organizacional	40
Tabla 4: Estadístico de la fiabilidad de la variable Desempeño Laboral	40
Tabla 5: Prueba de Rho de Spearman de la Variable Clima y Desempeño	43
Tabla 6: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Estructura y Desempeño Laboral	44
Tabla 7: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Responsabilidad y Desempeño Laboral	45
Tabla 8: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Desafíos y Desempeño Laboral.....	46
Tabla 9: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Relaciones y Desempeño Laboral	47
Tabla 10: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Cooperación y Desempeño Laboral	48
Tabla 11: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Recompensas y Desempeño Laboral.....	49
Tabla 12: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Estándares y Desempeño Laboral	50
Tabla 13: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Conflictos y Desempeño Laboral	51
Tabla 14: Prueba de Rho de Spearman de la dimensión Identidad y Desempeño Laboral	52

RESUMEN

La presente investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino.

La investigación según su finalidad fue del tipo descriptivo correlacional, así mismo a población fue conformada por 35 trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino. La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios debidamente validados mediante de juicios de expertos cuya confiabilidad fue determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,974 y 0.969), demostrando según los resultados una alta confiabilidad.

Los resultados, obtenemos que el 74,3%% de los trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino, manifiestan que el clima organizacional es adecuado, asimismo el 71.4% de los trabajadores indican que el desempeño laboral es muy bueno. Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino, con un valor de 0.984; consecuentemente es una correlación positiva alta.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores

ABSTRACT

The present investigation entitled: Organizational climate and labor performance of the employees of the administrative area of the Banco de la Nación, El Agustino, had as general objective to determine the relationship between the organizational climate and the labor performance of the workers of the administrative area of the Banco de la Nación, el Agustino.

The investigation according to its purpose was of the correlational descriptive type, likewise to the population it was conformed by 35 workers of the administrative area of the Banco de la Nación, El Agustino. The technique used to collect information was through a survey and the data collection instruments were questionnaires duly validated by expert judgments whose reliability was determined through the Cronbach's Alpha statistic: (0.974 and 0.969), demonstrating according to the results a high reliability.

The results, we obtain that 74.3% of the workers of the administrative area of the Banco de la Nación, El Agustino, state that the organizational climate is adequate, also 71.4% of the workers indicate that the work performance is very good. The statistically significant correlation coefficient was established between the organizational climate and the work performance of the workers of the administrative area of the Banco de la Nación, El Agustino, with a value of 0.984; consequently it is a high positive correlation.

Keywords: Organizational climate, work performance and workers.