



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA AGENCIA MI BANCO, SANTA ANITA 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

INFANTE GUTIÉRREZ, ALEXANDRA

ASESOR:

DR. NAVARRO TAPIA, JAVIER FELIX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018


ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ALEXANDRA INFANTE GUTIERREZ cuyo título es: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA MIBANCO, SANTA ANITA 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 [número] Quince (letras).

Lima, Ate 04 de diciembre del 2018


 Dr. Mauricio José Arce

PRESIDENTE


 Mg. Jorge Vargas Moreno

SECRETARIO


 Dr. JAVIER NAVARRO TAPIA
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SOC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicada a la persona que más amo en este mundo que es mi madre Ana María, por el gran amor incondicional que tiene con sus hijos, por el apoyo ilimitado que siempre me ha brindado, por tener esas fuerzas de salir siempre adelante a pesar de los obstáculos que se presente, por haberme formado como una mujer de bien y por ser la mujer que me dio la vida y me enseñó a vivirla, no existen las palabras para poder agradecerte mamá.

También está dedicado a mi padre Nelson por el valor y coraje que has tenido para levantarte ante cualquier adversidad y por el apoyo incondicional que has tenido conmigo para poder cumplir con todas mis metas.

A mis abuelos que son los seres más queridos que tengo en este mundo, por brindarme ánimos, siempre diciéndome que se encuentran orgullosos de que sea su nieta.

A mi familia, por todas esas palabras de alientos y los buenos deseos especialmente a la familia Infante Gutiérrez.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar siempre presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento por darme las ganas de continuar a diario y buscando lo mejor para mi persona.

A la universidad César Vallejo, por la oportunidad de poder realizar nuestros estudios superiores.

A todos los docentes de la facultad de administración que me apoyaron brindándome conocimientos para poder realizar este trabajo de investigación y a mis padres y hermano por la motivación de poder seguir adelante con mis metas trazadas.

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

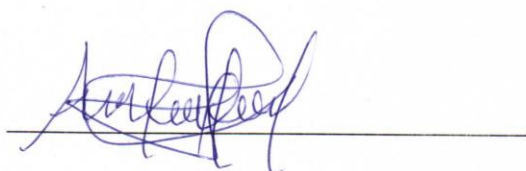
Yo, ALEXANDRA INFANTE GUTIÉRREZ estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 76729557, con la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABROADORES DE LA AGENCIA MIBANCO, SANTA ANITA 2018” declaro bajo juramento que:

La tesis de mi autenticidad es decir que es de mi auditoria, teniendo en cuenta que se ha respetado las normas internaciones de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por ello, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente; es decir que no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún frado académico previo o título profesional. Los datos que se presentaron en los resultados en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave, plagio, información sin citar a autores, presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería o falsificación de información, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 04 de Diciembre del 2018



ALEXANDRA INFANTE GUTIÉRREZ

DNI. 76729557

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta el cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, presento el trabajo de investigación descriptivo de tipo correlacional que lleva como título: “Clima organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la agencia MiBanco, Santa Anita 2018”

En el presente trabajo de investigación, se determina la relación que existe entre las dos variables de estudio en este caso es, clima organizacional y desempeño laboral, para que se pueda realizar este presente trabajo de investigación fue necesario poder plantear el problema que existía en la organización e manera clara y concisa, formulando objetivos el cual conllevo al desarrollo de la tesis en mención, el cual se aplicó diferentes métodos de observación para poder recopilar información.

En busca que esta tesis de reajusto a todas las exigencias que requiere el trabajo científico, espero las sugerencias respectivas para mejorar la condición de esta investigación. Al tener en cuenta lo expuesto y demostrando el interés extendido en el desarrollo del trabajo de investigación, someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas.

LA AUTORA

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1 Clima organizacional	8
1.3.1.2. Motivación.....	9
1.3.1.3. Comunicación	12
1.3.1.4. Liderazgo.....	13
1.3.2. Desempeño Laboral.....	14
1.3.2.1. Satisfacción laboral	15
1.3.2.2. Calidad de vida en el trabajo.....	16
1.3.2.3. Remuneración.....	17
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
II. MÉTODO.....	21
2.1. Diseño de Investigación.....	22
2.2. Variables, operacionalización.....	23
2.2.1. Variables	23
2.2.2. Operacionalización.....	24
2.3. Población.....	26
2.3.1. Población	26
2.3.2. Unidad de análisis.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1. Técnica e instrumento.....	27
2.4.2. Validez.....	27
2.4.3 Confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30

2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS	58
VIII. ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.....	10
Figura 2 Teoría de las expectativas	12
Figura 3 Esquema de relacion entre variables.....	23
Figura 4 Encuesta sobre Clima Organizacional, realizada a los colaboradores de la agencia MiBanco en el distrito de Santa Anita, 2018.	34
Figura 5 Encuesta sobre Desempeño Laboral, realizada a los colaboradores de la agencia MiBanco en el distrito de Santa Anita, 2018.	35
Figura 6 Encuesta sobre Motivación, realizada a los colaboradores de la agencia MiBanco en el distrito de Santa Anita, 2018.....	37
Figura 7 Encuesta sobre Comunicación, realizada a los colaboradores de la agencia MiBanco en el distrito de Santa Anita, 2018.....	38
Figura 8 Encuesta sobre Liderazgo, realizada a los colaboradores de la agencia MiBanco en el distrito de Santa Anita, 2018.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operalización de variables clima organizacional.....	24
Tabla 2 Operalización de variable desempeño laboral.....	25
Tabla 3 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	27
Tabla 4 Escala de valorización.....	27
Tabla 5 Juicio de Expertos	27
Tabla 6 Validez del contenido por indicador (Clima Organizacional).....	28
Tabla 7 Validez del contenido por indicador (Desempeño Laboral)	28
Tabla 8 Alfa de Cronbach (Clima organizacional y Desempeño Laboral)	29
Tabla 9 Alfa de Cronbach (Clima Organizacional).....	29
Tabla 10 Alfa de Cronbach (Desempeño Laboral)	30
Tabla 11 Medidas descriptivas de las variables	33
Tabla 12 Resultado descriptivo variable 1 Clima Organizacional	33
Tabla 13 Resultado descriptivo variable 2 Desempeño Laboral	35
Tabla 14 Resultado descriptivo dimensión uno motivación.....	36
Tabla 15 Resultado descriptivo dimensión dos Comunicación.....	38
Tabla 16 Resultado descriptivo dimensión tres Liderazgo	39
Tabla 17 Cuadro de prueba de normalidad	41
Tabla 18 Tabla cruzada de Clima Organizacional y Desempeño Laboral	42
Tabla 19 Coeficiente de Correlaciones por Rangos de Spearman	43
Tabla 20 Prueba de Hipotesis General	43
Tabla 21 Tabla cruzada de Motivación y Desempeño Laboral	44
Tabla 22 Correlación entre Motivación y Desempeño Laboral	45
Tabla 23 Tabla cruzada de Comunicación y Desempeño Laboral	46
Tabla 24 Correlación entre Comunicación y Desempeño Laboral	47
Tabla 25 Tabla cruzada de Liderazgo y Desempeño Laboral	48
Tabla 26 Correlación entre Liderazgo y Desempeño Laboral.....	48

RESUMEN

La presente tesis que lleva de título “Clima Organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia MiBanco, Santa Anita 2018”. La primera variable es el Clima Organizacional el cual tiene como dimensiones la motivación, la comunicación y el liderazgo; y como segunda variable es el Desempeño Laboral el cual tiene como dimensiones la satisfacción, la calidad de vida en el trabajo y la remuneración. Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental – transversal, teniendo como población a 55 colaboradores, a los cuales se les aplicó el instrumento del cuestionario que consta con 40 ítems, en base a escala de Likert. Para poder medir la validez del cuestionario fue consultado y evaluado por un conjunto de expertos de la facultad de administración u con la confiabilidad a través del estadístico Alfa de Combrach, para poder validar las hipótesis se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24, en el cual se obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0.000 el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación de Rho Spearman, finalmente se concluyó que si existe una relación positiva moderada de 0,835 entre las dos variables que es clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia MiBanco, Santa Anita 2018.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño, laboral.

ABSTRACT

This thesis that bears the title "Organizational Climate and work performance in the employees of the agency MiBanco, Santa Anita 2018". The first variable is the Organizational Climate, which has dimensions such as motivation, communication and leadership; and as a second variable is Labor Performance, which has dimensions of satisfaction, quality of life at work and remuneration. For which a descriptive - correlational type research was carried out, with a non - experimental transversal design, having 55 collaborators as a population, to which the instrument of the questionnaire with 40 items was applied, based on Likert scale. . In order to measure the validity of the questionnaire, it was consulted and evaluated by a group of experts from the faculty of administration or with reliability through the Combrach Alpha statistic. In order to validate the hypothesis, the statistical program SPSS version 24 was used, in which The result was a level of significance of 0.000, which was obtained by means of the Rho Spearman correlation test. Finally, it was concluded that if there is a moderate positive relationship of 0.835 between the two variables that is organizational climate and work performance in the collaborators of the agency MiBanco, Santa Anita 2018.

Keywords: Organizational climate , performance, work .