



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Proceso Administrativo y Clima Laboral en los Trabajadores del Banco  
Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho – 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR**

Katherine Geraldine Chavesta Cornejo

**ASESOR**

Mg. Marco Antonio Candia Menor

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERU**

**Año 2016 - II**

**JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

DEDICATORIA:

*Este presente trabajo va dedicado a mi familia, ya que fueron gran parte de mi motivación para seguir y culminar satisfactoriamente mi carrera profesional.*

#### AGRADECIMIENTO:

*Me siento agradecida por su comprensión a mis padres por su apoyo incondicional en este largo camino, a mi asesor por su tiempo en cada detalle de esta presente investigación y a una persona especial OOLT por su apoyo incondicional y aliento de seguir. También mencionar a la agencia de Interbank Canto Grande por su apoyo en*

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Katherine Geraldine Chavesta Cornejo con DNI N° 70312365, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de Noviembre del 2016

Katherine Geraldine Chavesta Cornejo

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Proceso Administrativo y clima laboral en los trabajadores del Banco Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho año 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Katherine Geraldine Chavesta Cornejo

## RESUMEN

La presente investigación titulada Proceso Administrativo y clima laboral en los trabajadores del Banco Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho año 2016, tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y clima laboral en los trabajadores del Banco Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho año 2016. La investigación está enfocada con la gestión y capacidad que el equipo de trabajo desempeña en la agencia bancaria. La metodología utilizada fue de tipo aplicado, porque analizaremos la teórica con la realidad, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental y la población del estudio abarco 33 colaboradores de la agencia de Interbank Canto Grande; la técnica de recolección de datos fue la encuesta en escala de Likert. El resultado final se consiguió al manejo de datos estadísticos en el programa estadístico SPSS versión 23. se utilizó el Alfa validación de Cronbach y la validez de expertos para determinar la confiabilidad y del instrumento, finalmente al realizar la prueba de correlación de Rho Spearman de 0.403 con un nivel de significancia de 0.020, concluyendo que existe la relación de proceso administrativo en un 78.8%, en cuanto al clima laboral en un 87.9% es bueno. A través de ello, se concluye que existen ciertos indicadores dentro de la investigación el cual profundizan y detallan ciertos errores que se pueden presentar en la organización.

**Palabras Clave:** Proceso, gestión administrativa y clima laboral

## ABSTRACT

The present investigation entitled Administrative Process and working environment in the workers of Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho, in 2016, has the purpose of determining the relationship that exists between the Administrative Process and working environment in the workers of Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho year 2016. The research is focused with the management and capacity that the work team performs in the banking agency. The methodology used was of the applied type, because we will analyze the theoretical with the reality, the level of investigation was descriptive correlational cross-sectional, non-experimental and the population of the study comprised 33 collaborators of the agency of Interbank Canto Grande; The data collection technique was the Likert scale survey. The final result was achieved by handling statistical data in the statistical program SPSS version 23. We used the Alpha Cronbach validation and the validity of experts to determine the reliability and the instrument, finally performing the Rho Spearman correlation test of 0.403 With a level of significance of 0.020, concluding that there is an administrative process ratio of 78.8%, in terms of the working environment, 87.9% is good. Through this, it is concluded that there are certain indicators within the research which deepen and detail certain errors that may arise in the organization.

Keywords: Process, administrative management and labor climate

## ÍNDICE

<b>Página del Jurado</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Declaración de Autenticidad</b>	<b>iv</b>
<b>Presentación</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Realidad problemática	01
1.2 Trabajos previos	03
1.3 Teorías relacionadas al tema	08
1.4 Formulación del problema	16
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Hipótesis	17
1.7 Objetivo	19
<b>II. METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	20
2.2 Variables, operacionalización	20
2.3 Población y muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	25
2.5 Métodos de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	29

<b>III. RESULTADOS</b>	30
<b>IV. DISCUSION</b>	37
<b>V. CONCLUSIONES</b>	42
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	44
<b>VII. REFERENCIAS</b>	46
<b>ANEXOS</b>	48
1. Matriz de consistencia de la investigación	49
2. Matriz de Operacionalizacion de variables	51
3. Instrumentos de investigación	54
4. Validación por juicio de expertos	59
5. Autorización de la institución	80
6. Cuadros de recolección de datos, frecuencias y otros	82