



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral  
en los colaboradores de la caja metropolitana de lima, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Lisbeth Julisa Alegre Cuba

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

---

Dr. ....

**PRESIDENTE**

---

Dr. ....

**VOCAL**

---

Dr. ....

**SECRETARIO**

### **Dedicatoria**

A Dios por las bendiciones recibidas, a todos mis seres queridos que de alguna manera motivan mi superación día a día. A mi motor y motivo de vida, mi pequeña hija Lisjua Orianne Guevara Alegre.

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación, a quienes a la distancia supieron siempre transmitirme su confianza y aliento para que se pudiera concretar este trabajo. Un agradamamiento especial al Dr. Luis Alberto Nuñez Lira por la confianza y apoyo brindado a lo largo del desarrollo de esta tesis.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Lisbeth Julisa Alegre Cuba, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 10197034 con la tesis “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Caja Metropolitana de Lima, 2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Caja Metropolitana de Lima, 2014”

En este trabajo se busca describir el clima y desempeño laboral, así como conocer si existe relación entre esas variables en una entidad del estado que durante los últimos años está perdiendo participación en el mercado crediticio y que está en la búsqueda de renovarse como organización y recuperar esta participación.

El estudio está compuesto por seis secciones, la primera denominada Planteamiento del problema, describe el problema de investigación, justificación, y objetivos, la segunda referida a antecedentes del estudio y a los fundamentos teóricos del mismo. La tercera sección, contiene las hipótesis de investigación y la definición de las variables de estudio, la cuarta sección, llamada marco metodológico, brinda las especificaciones de la metodología a usar para validar las hipótesis planteadas en el estudio (diseño, población e instrumentos), la quinta sección muestra los resultados obtenidos durante el trabajo y finalmente la última sección, la sexta, pone a la luz de la teoría y de otros estudios los resultados obtenidos, generando las conclusiones y sugerencias.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada por sus amplios conocimientos y experiencia temática y en investigación, merezca su aprobación.

La autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Planteamiento del problema	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas secundarios	21
1.3. Justificación	22
1.3.1. Teórica	22
1.3.2. Práctica	22
1.4. Objetivos	23
1.4.1. Objetivo General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
II. Marco referencial	24
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. Antecedentes Nacionales	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales	27
2.2. Marco teórico	29
2.2.1 Recorrido histórico conceptual del clima organizacional	29
Perspectiva sociológica del clima organizacional	30

Perspectiva psicológica del clima organizacional	34
2.2.2 Definiciones y estructura del clima organizacional – modelos actuales	
Clima organizacional para Idalberto Chiavenato	35
Clima organizacional para Luc Brunet	36
Clima organizacional para Rensis Likert	37
2.2.3 Desempeño Laboral	39
Definiciones de desempeño	39
Evaluaciones del desempeño	40
2.4 Perspectiva teórica	42
III.    Hipótesis y variables	45
3.1.    Hipótesis	46
3.1.1.  Hipótesis General	46
3.1.2.  Hipótesis Específicas	46
3.2.    Identificación de variables	46
3.3.    Descripción de variables	46
3.3.1.  Definición conceptual	46
3.3.2.  Definición operacional	47
3.4.    Operacionalización de variables	48
IV.    Marco metodológico	50
4.1.    Tipo de investigación	51
4.2.    Población, muestra y muestreo	51
4.3.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.4.    Validación y confiabilidad del instrumento	54
4.5.    Procedimientos de recolección de datos	55
4.6.    Métodos de análisis e interpretación de datos	56
4.7.    Consideraciones éticas (si corresponde)	56
V.    Resultados	57



5.1. Presentación de resultados descriptivos	58
5.2 Prueba de hipótesis	73
VI. Discusión	76
Conclusiones	80
Recomendaciones	82
Referencias bibliográficas	83
Anexos	86
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Instrumentos de medición de las variables de estudio	
Anexo 3. Certificados de validez de contenido del EDCO	
Anexo 4. Base de datos	

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables	48
Tabla 2. Nivel de desempeño laboral	58
Tabla 3. Nivel de logro de objetivos	59
Tabla 4. Nivel de logro de competencias	60
Tabla 5. Nivel de clima organizacional	61
Tabla 6. Nivel de relaciones interpersonales	62
Tabla 7. Nivel de estilo de dirección	63
Tabla 8. Nivel de sentido de pertenencia	64
Tabla 9. Nivel de retribución	65
Tabla 10. Nivel de disponibilidad de recursos	66
Tabla 11. Nivel de estabilidad	67
Tabla 12. Nivel de claridad y coherencia en la dirección	68
Tabla 13. Nivel de valores colectivos	69
Tabla 14. Tabla de contingencia entre clima organizacional y desempeño laboral	70
Tabla 15. Tabla de contingencia clima organizacional y logro objetivos	71
Tabla 16. Tabla de contingencia clima organizacional y logro de competencias	72
Tabla 17. Correlaciones entre clima organizacional y el desempeño laboral	73
Tabla 18. Correlaciones entre clima organizacional y el cumplimiento de objetivos	74
Tabla 19. Correlaciones entre clima organizacional y logro de competencias	75

## Índice de figuras

Figura 1. Teorías sociológicas sobre el Clima Organizacional	58
Figura 2. Nivel de desempeño laboral	59
Figura 3. Nivel de logro de objetivos	60
Figura 4. Nivel de logro de competencias	61
Figura 5. Nivel de clima organizacional	62
Figura 6. Nivel de relaciones interpersonales	63
Figura 7. Nivel de estilo de dirección	64
Figura 8. Nivel de sentido de pertenencia	65
Figura 9. Nivel de retribución	66
Figura 10. Nivel de disponibilidad de recursos	67
Figura 11. Nivel de estabilidad	68
Figura 12. Nivel de claridad y coherencia en la dirección	69
Figura 13. Nivel de valores colectivos	70
Figura 14. Tabla de contingencia entre clima organizacional y desempeño laboral	71
Figura 15. Tabla de contingencia clima organizacional y logro de objetivos	72
Figura 16. Tabla de contingencia clima organizacional y logro de competencias	73

## Resumen

La investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Caja Metropolitana de Lima, 2014”, se desarrolló con el propósito de describir el clima y el desempeño laboral en la institución mencionada, y determinar si existe relación entre ambas variables. Con el fin de tomar medidas correctivas en la organización, así como evaluar si las medidas tomadas por la gerencia de la entidad para mejorar el clima laboral a lo largo del año 2014, tienen algún tipo de relación con el desempeño laboral de los colaboradores.

Bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, se aplicó la Escala de Clima Organizacional EDCO y se solicitó al área de RRHH los resultados de desempeño de 50 colaboradores administrativos pertenecientes a las diversas áreas de la institución. Como resultado se obtuvo que el 88% de trabajadores logran tener un buen desempeño laboral, en cuanto al clima organizacional el 52% de los colaboradores opinó que existe un buen clima organizacional frente a un 40% que manifestó que este era regular, es decir que aún habían aspectos por mejorar, por ejemplo: el estilo de dirección, nivel de retribución, estabilidad laboral y la claridad y coherencia en la dirección. En cuanto a la relación entre variables se encontró una relación débil, así como para cada uno de los componentes de la variable desempeño.

**Palabra clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, competencias, objetivos, EDCO.

## **Abstract**

The research entitled "Organizational climate and its relationship to job performance of employees in the Metropolitan Lima Box, 2014", was developed with the purpose of describing the climate and job performance in that institution, and to determine the correlation between both variables. In order to take corrective measures in the organization and to assess whether the measures taken by management of the entity to improve the working environment throughout 2014, have some relationship to job performance of employees.

Under a correlational not experimental, descriptive cross-sectional design, EDCO Organizational Climate Scale was applied and the results of performance of 50 administrative staff belonging to different areas of the institution asked the HR area. The obtained results showed that 88% of workers are able to have a good job performance, in terms of organizational climate, 52% of employees felt that there is a good organizational climate versus 40% who said that this was so, ie there were still areas for improvement, eg management style, level of remuneration, job stability and clarity and consistency in direction. Regarding the relationship between variables was found a weak relationship and for each of the components of the performance variable.

**Keyword:** Climate organizational, job performance, skills, goals, EDCO.