



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICA DE ADMINISTRACIÓN

## **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DEL ARCHIVO REGISTRAL FISICO LIMA, DEL RENIEC - 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

ANDRES ALEJANDRO ZERPA SOSA

**ASESORA:**

Dra. MIRIAM ELIZABETH NAPAICO ARTEAGA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Empresarial

Lima – Perú

2014

## JURADO

1. Presidente: **Grisi Bernardo Santiago de Peláez**
2. Secretario: **Miriam Elizabeth Napaico Arteaga**
3. Vocal: **Yris Magaly Velasco Pinchi**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Alejandro y Doris que a pesar de sus limitaciones materiales y de formación, supieron orientarme por el camino del bien. Al pequeño pero esforzado equipo que da sentido a mi vida: mi esposa Shirley, mis hijos Carla, Giuseppe y Adriano, mi familia, mi mundo.

## AGRADECIMIENTOS

Mi eterna gratitud a nuestro padre celestial, en el nombre bendito de su hijo Jesucristo, por permitirme alcanzar mis nobles ideales.

Agradezco en forma muy especial a mi Alma Mater la Universidad César Vallejo a sus docentes por mi formación personal y profesional.

A la Dra. Miriam Elizabeth Napaico Arteaga por su apoyo, paciencia y comprensión que dio hacia mi persona durante todo este tiempo en la elaboración de la tesis. A la Lic. Karla Mabel Bolo Romero por brindarme sus orientaciones oportunas en la elaboración del proyecto de esta tesis.

Agradezco a mis compañeros y amigos de estudios, que a pesar de las adversidades y esfuerzos seguimos en el camino para la obtención de la licenciatura.

Agradezco a mi empresa Registro de Identificación y Estado Civil (RENIEC) por las facilidades que me dieron para la aplicación de los instrumentos de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **ANDRES ALEJANDRO ZERPA SOSA**, con DNI 09444957, declaro que la tesis de grado titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DEL ARCHIVO REGISTRAL FISICO LIMA, DEL RENIEC – 2014, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

LIMA, mayo 2014

---

ANDRES ALEJANDRO ZERPA SOSA

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DEL ARCHIVO REGISTRAL FISICO LIMA, DEL RENIEC - 2014” con el propósito de optar el grado de licenciado en administración de empresas.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al clima organizacional (primera variable) que emplean los colaboradores en el desempeño laboral (segunda variable) en sus centros de labores. Recordemos que si se emplea la autonomía individual, la estructuración de los puestos, la recompensa laboral y la consideración, agradecimiento y apoyo, podrán convivir en un ambiente adecuado en la subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC - 2014 y en la sociedad en general. Asimismo debemos tener en cuenta que para enfocarse a un buen desempeño laboral, debemos propiciar una verdadera eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y economía laboral, permanente para el logro de los objetivos trazados en la organización. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema, los antecedentes y objetivos. En el capítulo II, se registran las bases teóricas de doctores y psicólogos como Brunet, Chiavenato y Robbins. En el capítulo III, se considera la hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, el tipo de investigación ha sido cuantitativa, con diseño correlacional, los métodos y técnicas empleadas. En el capítulo IV, se considera el procesamiento de la información recogida, la discusión de los resultados, por último se muestran las conclusiones y sugerencias a las que se ha llegado en esta investigación.

El investigador.

## INDICE

	Página
Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de Autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	X
Índice de figuras	XII
Resumen	XIII
Abstract	XIV
<b>I. INTRODUCCION</b>	15
Introducción	16
Antecedentes	17
Fundamentación Científica - Técnica	22
Justificación	25
Limitaciones	28
1.1 Problema	29
1.1.1 Problema general	29
1.1.2 Problemas específicos	29
1.2 Hipótesis	29
1.2.1 Hipótesis general	29
1.2.2 Hipótesis específicas	29
1.3 Objetivos	30
1.3.1 Objetivo general	30
1.3.2 Objetivos específicos	30
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	31
2.1 Variables	32
2.1.1 Fundamentación teórica de la variable “Clima Organizacional”	32
2.1.1.1Definición de la variable clima organizacional	32
2.1.1.2Dimensiones de habilidades sociales	33

2.1.1.3	Factores que influyen en el clima organizacional según Likert	35
2.1.1.4	Factores que influyen en el clima organizacional Litwin y Stinger	36
2.1.1.5	Medición	38
2.1.1.6	Teoría del clima organizacional (los sistemas) de Likert	39
2.1.1.7	Importancia del clima organizacional	41
2.1.1.8	Instrumentos de medición del clima organizacional	42
2.1.1.9	Componentes del clima organizacional	43
2.1.2	Fundamentación teórica de la variable “Desempeño Laboral”	45
2.1.2.1	Definición de la variable desempeño laboral	45
2.1.2.2	Dimensiones de la variable desempeño laboral	46
2.1.2.3	Factores que influyen o intervienen en el Desempeño Laboral	49
2.1.2.4	Teorías de los dos factores de la motivación de Herzbert	50
2.1.2.5	Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor	51
2.1.2.6	Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow	52
2.1.2.7	Capacitación laboral	54
2.1.2.8	Mejora salarial	55
2.1.1.9	Indicadores y beneficios de Desempeño según CEPAL	55
2.1.3	Definición de términos	56
2.1.3.1	Ambiente de trabajo	56
2.1.3.2	Capacitación laboral	57
2.1.3.3	CEPAL	57
2.1.3.4	Clima Organizacional	57
2.1.3.5	Cultura Organizacional	57
2.1.3.6	Eficiencia	57
2.1.3.7	Establecimiento de objetivos	57
2.1.3.8	La formación y desarrollo profesional	57
2.1.3.9	La participación del empleado	58
2.1.3.10	Motivación laboral	58
2.1.3.11	Necesidades de auto-realización	58
2.1.3.12	Recompensa	58
2.1.3.13	Reconocimiento del trabajo	58
2.1.3.14	Reglamento Interno de Trabajo	58
2.1.3.15	Responsabilidad	59
2.1.3.16	Variables causales	59

2.1.3.17 Variables intermedias	59
2.1.3.18 Variables finales	59
2.2 Operacionalización de Variables	59
2.2.1 Definición conceptual	59
2.2.2 Definición operacional	60
2.3 Metodología	61
2.3.1 Método de investigación	62
2.4 Tipos de estudio	62
2.5 Diseño	63
2.6 Población y muestra	64
2.6.1 Población	64
2.6.2 Tipo de muestra	65
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.8 Métodos de Análisis de datos	68
<b>III. RESULTADOS</b>	73
3.1 Descripción de resultados	74
3.1.1 Resultado de la variable Clima Organizacional	74
3.1.2 Resultado de la variable Desempeño Laboral	78
3.1.3 Contrastación de hipótesis	84
<b>IV. DISCUSION</b>	91
<b>V.CONCLUSIONES</b>	94
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	95
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	97
<b>ANEXOS</b>	100
1. Matriz de consistencia	101
2. Operacionalización de variables	104
3. Instrumentos de investigación	107
4. Prueba de confiabilidad de los Instrumentos	114
5. Fichas de Validación de juicio de expertos	119
6. Base de datos de las variables de estudio	132

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1.Operacionalización de la variable Clima Organizacional	60
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	61
Tabla 3.Colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima	64
Tabla 4.Frecuencia de género colaboradores de la subgerencia del archivo	65
Tabla 5.Frecuencia de edades colaboradores de la subgerencia del archivo	66
Tabla 6.Expertos en validación del instrumento, Universidad Cesar Vallejos	69
Tabla 7.Nivel de confiabilidad de la encuesta sobre Clima organizacional	70
Tabla8.Nivel de confiabilidad dela encuesta sobre Desempeño Laboral	70
Tabla 9. Resultados hallados en la variable Clima organizacional	74
Tabla 10.Resultados hallados en la dimensión Autonomía Individual	75
Tabla 11. Resultados hallados en la dimensión Estructuración de los puestos	76
Tabla 12.Resultados hallados en la dimensión Recompensas Laborales	77
Tabla 13.Resultados hallados en la dimensión Consideración, Agradecimiento y apoyo”	78
Tabla 14. Resultados hallados en la variable Desempeño Laboral	79
Tabla 15. Resultados hallados en la dimensión Eficacia Laboral	80
Tabla 16. Resultados hallados en la dimensión Eficiencia Laboral	81
Tabla 17. Resultados hallados en la dimensión Calidad Laboral	82
Tabla 18. Resultados hallados en la dimensión Economía Laboral	83
Tabla 19 Análisis de correlación entre clima organizacional y el desempeño Laboral en la Subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC - 2014	84
Tabla 20 Análisis de correlación entre clima organizacional y la eficacia Laboral en la Subgerencia del archivo registral físico Lima, del	

RENIEC - 2014	85
Tabla 21. Análisis de correlación entre clima organizacional y la eficiencia Laboral en la Subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC - 2014	87
Tabla 22. Análisis de correlación entre clima organizacional y la calidad Laboral en la Subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC – 2014	88
Tabla 23. Análisis de correlación entre clima organizacional y la economía Laboral en la Subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC – 2014	89

## INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Esquema de Clima Organizacional	38
Figura 2. Componentes y resultados del clima	44
Figura 3. Diagrama del diseño correlacional	63
Figura 4.Frecuencia de género colaboradores de la subgerencia del archivo	65
Figura 5. Rango de edad colaboradores de la subgerencia del archivo	66
Figura 6. VariableClima organizacional	74
Figura 7.Dimensión Autonomía individual	75
Figura 8. Dimensión Estructuración de los puestos	76
Figura 9. Dimensión Recompensas laborales	77
Figura10. Dimensión Consideración, agradecimiento y apoyo	78
Figura11. Variable Desempeño laboral	79
Figura12.Dimensión Eficacia laboral	80
Figura 13. Dimensión Eficiencia laboral	81
Figura 14. Dimensión Calidad laboral	82
Figura 15. Dimensión Economía laboral	83

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DEL ARCHIVO REGISTRAL FÍSICO LIMA, DEL RENIEC - 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC - 2014? en razón a la importancia de tener un buen clima laboral motivado, comprometido y productivo lo cual conlleva a un mejor desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia. Por esto el objetivo ha sido: Identificar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC - 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido el descriptivo correlacional. La muestra estuvo representada por 30 colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC – 2014 que laboran en el presente año. Las técnicas de investigación empleadas han sido: la observación directa y el empleo de encuestas para recoger información sobre ambas variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: se aprecia un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significativa de 0,05 (bilateral), y un nivel de relación de 0,766; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de los de los colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC - 2014. Hallándose además una correlación alta entre las variables.

### **Palabras clave:**

Clima organizacional, Autonomía, Recompensa laboral, Desempeño laboral Eficiencia y eficacia.

## ABSTRACT

The research, titled "ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES FROM THE DEPUTY MANAGER'S OFFICE FOR FILING OF LIMA PHYSICAL RECORDS OF RENIEC (PERU'S NATIONAL IDENTIFICATION AND CIVIL STATUS REGISTRY OFFICE) - 2014", has given an answer to the problem: What is the relationship between organizational climate and job performance of the employees from the Deputy Manager's Office employees from the Deputy Manager's Office for Filing of Lima Physical Records of RENIEC - 2014? As it is important to have good, motivated, committed and productive organizational climate, leading to better job performance of the employees from the Deputy Manager's Office. Based on this, the research objective was to identify the existing relationship between organizational climate and job performance of the employees from the Deputy Manager's Office for Filing of Lima Physical Records of RENIEC - 2014.

The methodology used for the thesis preparation was the quantitative method. A correlational, descriptive design was used to conduct this research. The sample was represented by 30 employees from the Deputy Manager's Office for Filing of Lima Physical Records of RENIEC - 2014. The used research techniques were direct observation and surveying to collect information of both variables.

Among the most important results, which were obtained using Spearman's Rho statistical test, we have: an estimated value for  $p= 0.000$  at a significance level of 0.05 (bilateral), and a relationship level of 0,766, indicating a high correlation. Therefore, we conclude that there is a direct and significant relationship between organizational climate and job performance of the current employees from the Deputy Manager's Office for Filing of Lima Physical Records of RENIEC - 2014. Also, a high correlation among the variables was observed.

Key words: Organizational climate, autonomy, job reward, job performance, efficiency and effectiveness.