

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL SISTEMA BANCARIO DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA - LIMA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN



Autores:

Norma Lizeth Espinoza Mendoza

Yanina Maldonado Gonzales

Asesor:

Mg. César A. Smith Corrales

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres,
quienes han estado
acompañándonos en todo momento,
brindándonos su amor y apoyo
incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos cuidado y guiado a lo largo de nuestra carrera profesional.

A nuestros maestros por sus conocimientos, paciencia y dedicación para la elaboración de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.1. Realidad problemática | 9 |
| 1.2. Antecedentes | 10 |
| 1.3. Bases Teóricas | 14 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 20 |
| 1.5. Objetivos | 21 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... | 22 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 26 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 33 |
| REFERENCIAS..... | 36 |
| ANEXOS | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Variable Clima Organizacional | 26 |
| Tabla 2. Dimensión Estructura | 27 |
| Tabla 3. Dimensión Estatus | 28 |
| Tabla 4. Dimensión Relaciones Sociales | 29 |
| Tabla 5. Dimensión Conflicto y Cooperación | 30 |
| Tabla 6. Dimensión Remuneración | 31 |
| Tabla 7. Dimensión Motivación | 32 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1. Niveles de la Variable Clima Organizacional | 26 |
| Figura 2. Niveles de la Dimensión Estructura | 27 |
| Figura 3. Niveles de la Dimensión Estatus | 28 |
| Figura 4. Niveles de la Dimensión Relaciones sociales | 29 |
| Figura 5. Niveles de la Dimensión Conflicto y Cooperación | 30 |
| Figura 6. Niveles de la Dimensión Remuneración | 31 |
| Figura 7. Niveles de la Dimensión Motivación | 32 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, conocer y describir el clima organizacional de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018. Para la investigación, se tomaron y analizaron los procedimientos metodológicos, como los antecedentes referentes al objeto de estudio y teorías que fundamentan y sustentan las variables de clima organizacional y sus respectivas dimensiones. El diseño de esta investigación es descriptivo simple, no experimental de corte transversal, aplicado a una población total de 200 personas, la muestra recolectada de 132 colaboradores. El instrumento aplicado fue una encuesta de 20 preguntas cerradas en función a la escala de medida de Likert de 5 puntos para evaluar la variable, la misma que obtuvo un resultado de confiabilidad del 0.841 establecido con el Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados por el programa SPSS y Excel. Se realizó el análisis de interpretación de los resultados, donde se determinó que existe un adecuado funcionamiento en el clima organizacional a excepción de la dimensión estatus, en la cual hubo una mayor frecuencia en el tipo de respuesta desacuerdo.

Palabras clave: Clima organizacional, descriptivo

ABSTRACT

The main objective of this research is to know and describe the organizational climate of the collaborators of the financial system of the Puente Piedra - Lima district, 2018. For the investigation, the methodological procedures were taken and analyzed, such as the antecedents referring to the object of study and theories that base and sustain the organizational climate variables and their respective dimensions. The design of this research is simple descriptive, non-experimental cross-sectional, applied to a total population of 132 people, the sample collected from 40 collaborators. The instrument applied was a survey of 20 questions closed according to the Likert scale of 5 points to evaluate the variable, which obtained a reliability result of 0.841 established with the Cronbach's Alpha. The data was processed by the SPSS and Excel program. The analysis of interpretation of the results was carried out, where it was determined that there is an adequate functioning in the organizational climate except for the status dimension, in which there was a greater frequency in the type of disagreement response.

KEYWORDS: Organizational climate, descriptive.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Antúnez, Y. (2015); *“El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua”*. Tesis de Maestría en Administración del Trabajo Y Relaciones Laborales, Universidad De Carabobo, Venezuela.
- Aquihuatl, E. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I Investigación monodisciplinaria*. México: Self published Ink.
- Araujo, K. (2015); *“Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la Nación, Iquitos, 2015”*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración, Universidad Científica Del Perú, Perú.
- Arizmendi, E y Luna, J. (2015); *“La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos”*. Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Nacional Autónoma, México.
- Baptista, Fernández y Hernández. (2014). Metodología de la investigación 6ta edición. En F. y Baptista, *Metodología de la investigación* (págs. 5,129,154, 204). Mexico DF: Mac Graw Hill.
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. En M. J. Bordas Martinez. Madrid: UNED.
- Brunet, L. (2011). *Clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Chiavenato. (2010). *El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Editora Atlas, S.A.
- Contreras, C. (2016); *“Propiedades psicométricas de la escala de clima y cultura organizacional en el marco de los valores de la competencia en empresas privadas de Lima Metropolitana”* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú
- El Comercio. (29 de Agosto de 2018). *El Comercio*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/millennials-63-2-anos-empresa-deloitte-noticia-nndc-551616>
- Enciclopedia de Características. (2017). *Enciclopedia de Características*. Recuperado el 09 de 12 de 2018, de Enciclopedia de Características: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Galarza, G. (2018); *“El Clima Organizacional en una Institución Bancaria, Jiutepec, Morelos”* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Latina, S.C. México.
- García, L. (2013); *“Clima Organizacional en Trabajadores de una Entidad Pública del Sector Transportes y Comunicaciones de Lima”*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología, Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.
- Gary, D. (2009). *Administración de los Recursos Humanos* . Mexico: Pearson .

Gestión. (07 de 09 de 2015). *Gestión*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>

GESTION.ORG. (s.f.). *GESTION.ORG*. Recuperado el 09 de 12 de 2018, de GESTION.ORG: <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>

GESTIOPOLIS. (2018). *EL NIVEL DE RELACION GRUPAL: EL ESTATUS Y LOS ROLES*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-estatus-y-los-roles-en-las-estructuras-grupales-de-la-empresa/>

Gomez, M. (09 de 11 de 2010). <http://rrhhlarioja.blogspot.com>. Recuperado el 08 de 12 de 2018, de <http://rrhhlarioja.blogspot.com>: <http://rrhhlarioja.blogspot.com/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>

Gubbins, A. M. (2018). Ambiente y Cultura Organizacional en el Sector Industrial. *great place to work*, <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/ambiente-y-cultura-organizacional-en-el-sector-industrial>.

Herrera, S. y Aguilar, E. (2014); “*Clima Organizacional Y Rotación De Personal En La Empresa Servicios Externos S.A.C., Arequipa, Año 2014*”. Tesis para obtener grado de licenciados en Relaciones Industriales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

Impacto de la Motivación en la Productividad Empresarial, 18 (junio de 2015).

Mamani Merma, L. (2016); “Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno”. Tesis para optar por el Título Profesional De Licenciado En Administración y Marketing, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú.

Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Portafolio. (28 de 03 de 2014). *Portafolio*. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de Portafolio: <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>

Rodriguez. (26 de 03 de 2015). *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>

Rodríguez, I. (2013); “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”. Tesis de Maestría en Psicología con Orientación Laboral Y Organizacional, Universidad Autónoma de Nueva León, Monterrey, México.

Silva, M. V. (1996). *Clima de Las organizaciones*. Barcelona: P.P.U.

Soto Quispe, J. (2012); "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli". Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

Velázquez y Rey. (2013). Metodología de la investigación, segunda edición. En R. y. Velázquez, *Metodología de la investigación* (págs. 121,132, 133). Lima: San Marcos E.I.R.L.

Villavicencio, M. (2015); "*Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*". Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Administración, Universidad Nacional Autónoma, México.