

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA SANTA APOLONIA S.A.C 2018”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración

Autor:

Jose Felix Navarro Gutierrez

Asesor:

Mg. Luz Moncada Vergara

Trujillo - Perú

2019



Índice de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRAFICOS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	17
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	33

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia s.a.c. 2018., para así conocer su percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo y tomar acciones correctivas necesarias para optimizar el servicio que brinda a la población. El tipo de estudio es no experimental y el diseño es correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. Como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios uno para cada variable, las dimensiones a considerar para la variable clima organizacional fueron: trabajo en equipo, comunicación, reconocimiento, percepción de la organización, motivación y ambiente físico, en tanto que para la variable desempeño laboral se tuvieron en cuenta tres dimensiones: personal, profesional e institucional; los datos fueron procesados con el Programa SPSS 24, y los resultados fueron presentados en tablas y figuras estadísticas. Los resultados obtenidos evidencian que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia s.a.c. 2018.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, distribución de abarrotos.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of the employees of the Santa Apolonia SAC 2018. Distributor, in order to know their perception of the aspects related to the work environment and take corrective actions to optimize the service it provides to the population. The type of study is non-experimental and the design is cross-sectional correlation, the sample consisted of 60 workers. As instruments, two questionnaires were used, one for each variable, the dimensions to be considered for the organizational climate variable were: teamwork, communication, recognition, perception of the organization, motivation and physical environment, while for the variable of work performance they had take into account three dimensions: personal, professional and institutional; the data were processed with the SPSS Program 24, and the results were presented in tables and statistical figures. The results obtained show that there is significant influence between the organizational climate and the work performance of the workers of the Santa Apolonia Distributor S.A.C. 2018

Keywords: Organizational climate, work performance, distribution of groceries.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Berra y García (2003). *Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de servicio. El caso grúas y asistencia Guadalupe*. (Tesis). México: Universidad de las Américas de Puebla.

Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón"*. Xalapa, Veracruz. (Tesis). México: Universidad Veracruzana.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Edit. Mc. Graw Hill.

Daniel, J. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de Atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. (Tesis). Chimbote: Universidad San Pedro.

Díaz, J. (2007). *Clima organizacional y desempeño de los docentes de la UCLA: Un estudio de caso*. Revista Venezolana de Gerencia. Venezuela.

Dressler, G. (2003). *Organización y Administración*. Enfoque situacional. México: Edit. Prentice Hall.

Fierro, C. Fortoul, B. y Rosas, L. (2009). *Transformando la práctica docente: Una propuesta para la investigación acción*. México: Paidós.

García, M. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 febrero-marzo 2001. Disponible en <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html>.

Goncalvez, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)

Mertens, L (2000). *El desafío de las relaciones laborales en la nueva competitividad*. Lima: Oficina Nacional de la OIT para las Américas.

Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Magisterio.

Mori, A. (2008). *Clima organizacional y su incidencia significativa en el desempeño docente de los Institutos Privados de Educación Superior " Los libertadores " y " Santo Tomas de Aquino"*. (Tesis). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis). Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Pérez, A. (2005). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Revista UPIICSA, 17(7), 50-51. Recuperado de <http://www.revistaupiicsa.20m.com/Emilia/RevMayDic09/Anna.pdf>

Rodríguez, D. (2008). *Diagnóstico organizacional*. México: Alfa omega.

Saldaña, C. (2010). *Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la escuela académico profesional de ingeniería industrial de a UCV de Trujillo 2010*. (Tesis). Trujillo: Universidad César Vallejo.

Sandoval (2004), dimensiones de liderazgo

Tentalean, M. (2002). *Relación entre el clima organizacional de la Gran Unidad Escolar "José Faustino Sánchez Carrión" de Trujillo con el nivel de autoestima de los estudiantes del segundo grado de secundaria en el año 2002*. (Tesis). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Valenzuela, R. (2004). *Evaluación del clima organizacional*. México: Edit. Trillas.

Valverde, J. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de Oftalmología-2001-Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. (Tesis). Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Wrther y Davis (2005). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.