



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Vargas Florez, Claudia Maribel

ASESOR

Dr. Gutierrez Vargas, Leopoldo Marcos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestion de Operaciones

TRUJILLO – PERÚ

Año 2018

Página del jurado

---

Dr. Leopoldo Gutierrez Vargas  
Presidente

---

Msc. Karina Cardenas Rodriguez  
Secretaria

---

Mg. Antonio Armas Gastañadui  
Vocal

## Dedicatoria

A Dios por encaminar mi rumbo en los momentos decisivos de mi vida; por darme la sabiduría para llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposo y a mis hijos por su amor y apoyo incondicional.

A mis padres y hermana por su amor y paciencia incondicional, por sus consejos y sabiduría para llevarme a lograr mis metas y objetivos y sobre todo para alcanzar este éxito profesional.

## Agradecimiento

A Dios por acompañarme todos los días.

A mis padres, porque son mi ejemplo a seguir.

Y a todos aquellos que directa o indirectamente contribuyeron para la realización de la presente investigación.

A todos ellos mis sinceros agradecimientos y especial estima.

## Declaratoria de autenticidad

Yo Claudia Maribel Vargas Florez con DNI N° 43660020, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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.

Trujillo, Julio del 2018

-----  
Claudia Maribel Vargas Florez

DNI. N 43660020

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018**, 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

La Autora

## Índice

PAGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACION .....	vi
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática .....	11
1.2.Trabajos Previos .....	14
1.2.1 Internacional.....	14
1.2.2 Nacional .....	16
1.2.3 Local.....	19
1.3.Teorías relacionadas al tema .....	19
1.3.1 Clima Organizacional .....	19
1.3.2 Satisfacción Laboral .....	25
1.4 Formulación del problema.....	35
1.5 Justificación del estudio.....	35
1.6 Hipótesis .....	36
1.7 Objetivos .....	36
1.1.7 Objetivo General.....	36
1. 2.7 Objetivo Especifico .....	36
CAPÍTULO II: METODO .....	38
2.1. Tipo de investigación.....	38
2.2. Diseño de investigación.....	38
2.3. Variables, Operacionalización .....	39
2.4 Población y muestra .....	42
2.5. Técnicas e instrumento de recolección .....	42
2.6. Método de Análisis de datos .....	43
2.7 Aspectos éticos .....	43

CAPITULO III: RESULTADOS .....	44
CAPITULO IV: DISCUSION .....	50
CAPITULO V: CONCLUSIONES .....	53
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES .....	55
CAPITULO VII: REFERENCIA .....	56
ANEXOS .....	59

## Resumen

El Clima Organizacional es una variable que refleja la interacción entre las características personales y organizacionales, considerándose como un elemento fundamental en la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su ambiente laboral. La presente investigación estudia el Clima Organizacional de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo. El diseño del estudio es No experimental, de corte transversal. El objetivo general es determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de una entidad financiera, cuya población muestral estuvo conformada por 22 trabajadores que integran esta entidad financiera. Los datos fueron recolectados mediante una encuesta y procesados en el software Microsoft Excel. Los resultados señalan que el 68% de las personas investigadas poseen bajo Clima organizacional, por tanto el nivel de Clima Organizacional predominante en la empresa, es Bajo. Además las escalas del clima organizacional: Relaciones interpersonales, sentido de pertinencia, claridad y coherencia en la dirección, disponibilidad de recursos y estabilidad de una entidad financiera tienen nivel regular y las escalas de estilo de dirección, retribución y valores colectivos tienen nivel bajo. Según los resultados obtenidos, el 90.9% de los colaboradores presenta un nivel de motivación medio, el 4.5% presenta un nivel bajo, del mismo modo el 4.5% presentan un nivel bueno, con respecto al clima laboral mientras que en la satisfacción laboral el 59% de los colaboradores presentan un nivel bueno, el 14% un nivel muy bueno y el 27% presentan un nivel medio.

Palabras clave: Clima organizacional, banco.

## **Abstract**

*The organizational climate is a variable that reflects the interaction between personal and organizational characteristics, considered as a fundamental element in the perception that the worker has the structures and processes that occur in their work environment. This research examines the organizational climate of bank Trujillo. The study design is not experimental, cross-sectional. The overall objective is to determine the relation of organizational climate and work satisfaction of a bank, the sample population consisted of 22 workers who make up this financial institution. Data were collected through a survey and processed in Microsoft Excel software. The results show that 68% of people surveyed have low organizational climate, so the level of organizational climate prevailing in the business, is Low. Besides the organizational climate scales: Interpersonal relationships, sense of relevance, clarity and consistency in the management of resource availability and stability of bank have regular level and scales management style, compensation and collective values are low. According to the results obtained, 90.9% of employees have a medium level of motivation, 4.5% have a low level, in the same way 4.5% present a good level, with respect to the work environment, while in job satisfaction 59 % of employees have a good level, 14% have a very good level and 27% have a medium level.*

*Keywords: Organizational Climate bank*