



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Mibanco
Agencia Ceres Matriz 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Alberco Velazco Yessica Mercedes

ASESOR

Mg. Victor Fabian Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 116(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 140-2018 II -UCV Lima Ate/FPA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante ALBERCO VELAZCO, YESSICA MERCEDES, denominado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO AGENCIA CERES MATRIZ 2018

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante ALBERCO VELAZCO, YESSICA MERCEDES, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	APROBADO POR MAYORIA

Presidente (a): DR. TEJADA ESTRADA ROBERTO

Firma

Secretario: MGTR. BAZÁN PALOMO, NELSON

Firma

Vocal: MGTR. ROMERO ESCALANTE VICTOR

Firma



MGTR. Gonzales Figueroa, Iris Katherine
Coordinador de Escuela
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo,
Escuela Profesional, Interesados, Archivo
Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud y las herramientas para Poder lograr mi desarrollo Personal y Profesional, a mis padres quienes siempre me apoyan, para lograr cada objetivo personal y profesional, en especial a mi hija ZOE, quien es la mejor Motivación, que tengo para terminar este gran objetivo.

AGRADECIMIENTOS

A La universidad Cesar Vallejo por permitirme desarrollar profesionalmente con amplios conocimientos y a cada uno de los profesores por sus enseñanzas. A mi asesor de tesis Mg. Víctor Fabián Romero Escalante por su apoyo brindado con su asesoría en el término de mi proyecto de tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Yessica Albeco Velazco, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, del programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, sede Ate; presento mi trabajo académico titulado “El Clima Organizacional y la satisfacción labora de los Colaboradores de Mibanco Agencia Ceres Matriz 2018” para la obtención del grado académico de administración, declaro bajo juramento que todas las documentaciones que acompaño es veraz y autentica.

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 la información aportada por cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Diciembre del 2018



YESSICA MERCEDES ALBERCO VELAZCO
DNI: 41756870

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 la Agencia Ceres Matriz 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Así mismo, agradezco a los docentes de Universidad Privada César Vallejo sede Ate, por todas sus enseñanzas en estos 5 años y a las personas que de alguna manera han contribuido en el presente trabajo de investigación.

INDICE

PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA.....	III
GRADECIMIENTOS.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE DE TABLAS.....	IX
INDICE DE GRAFICOS	X
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Antecedentes nacionales.....	16
1.2.2 Antecedentes internacionales	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Clima Organizacional.....	18
1.3.2 Satisfacción Laboral	25
1.4 Formulación del problema.....	28
1.4.1 Problema General.	28
1.4.2 Problema específico	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis.....	29
1.6.1 Hipótesis General.	29
1.6.2 Hipótesis Específico.	29
1.7 Objetivos	29
1.7.1 Objetivo Generales:.....	29
1.7.2 Objetivo Específico:	30
II. MÉTODO	30
2.1 Diseño de investigación.....	30
2.2 Variables y Operacionalización.....	30
2.3 Población y Muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33

2.4.2	Validez.....	34
2.4.3	Confiabilidad.....	34
2.5	Métodos de análisis de datos	35
2.6	Aspectos éticos	35
III.	RESULTADOS	37
IV.	DISCUSIÓN.....	52
V.	CONCLUSIONES.....	53
VI.	RECOMENDACIONES	54
	REFERENCIAS	55
	ANEXOS.....	58
	Anexo 1: Cuestionario.....	58
	Anexo 2: Matriz de consistencia	59
	Anexo 3: Validación de Instrumento.....	61
	Anexo 4: Resultado de Turnitin	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis FODA de la empresa Mibanco Ceres Matriz 2018.....	15
Tabla 2: Operacionalización de variable 1	31
Tabla 3: Operacionalización de variable 2	32
Tabla 4: Escala de Confiabilidad Alfa de Cronbrach.....	34
Tabla 5: Fiabilidad de la variable 1 (Clima Organizacional).	34
Tabla 6: Fiabilidad de la variable 2 (Satisfacción Laboral).....	35
Tabla 7: Distribución de frecuencia de variable Clima Organizacional.....	37
Tabla 8: Distribución de frecuencia de variable Satisfacción Laboral.....	38
Tabla 9: Tabla cruzada entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	39
Tabla 10: Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo.....	40
Tabla 11: Distribución de frecuencia de la dimensión Motivación.....	41
Tabla 12: Distribución de frecuencia de la dimensión Reciprocidad.....	42
Tabla 13: Distribución de frecuencia de la dimensión Participación	43
Tabla 14: Tabla Cruzada entre Liderazgo y Satisfacción Laboral	44
Tabla 15: Tabla Cruzada entre Motivación y Satisfacción Laboral	44
Tabla 16: Tabla Cruzada entre Reciprocidad y Satisfacción Laboral	45
Tabla 17: tabla Cruzada entre La Participación y Satisfacción Laboral.....	46
Tabla 18: Interpretación del coeficiente de Spearman	47
Tabla 19: Prueba de hipótesis general	47
Tabla 20: Prueba de hipótesis específico 1.....	48
Tabla 21: Prueba de hipótesis específico 2.....	49
Tabla 22: Prueba de hipótesis específico 3.....	50
Tabla 23: Prueba de hipótesis específico 4.....	51

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Modelo analítico de Clima Organizacional.....	19
Grafico 2: Componentes y resultados de clima Organizacional.....	25
Grafico 3: Distribución de Frecuencias de la variable Clima Organizacional.	37
Grafico 4: Distribución de Frecuencias de la variable Clima Organizacional.	38
Grafico 5: Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo.....	40
Grafico 6: Distribución de frecuencia de la dimensión Motivación.....	41
Grafico 7: Distribución de frecuencia de la dimensión Reciprocidad.....	42
Grafico 8: Distribución de frecuencia de la dimensión Participación.....	43

RESUMEN

La presente investigación titulada: El Clima Organizacional y la satisfacción labora de los Colaboradores de Mibanco Agencia Ceres Matriz 2018 tiene como objetivo general Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral en Mibanco Ceres Matriz 2018.

El método empleado fue descriptivo no experimental, el tipo de investigación descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 40 colaboradores de la agencia Ceres Matriz 2018. La técnica para recolectar la información fue de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach.

Los resultados indicaron que existe relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral de 0,797 la cual indica una correlación positiva moderado. En la muestra que fue dirigida a los colaboradores de la empresa y procesos mediante al programa estadístico SPSS 25 mostrado en las tablas de frecuencias y gráficos facilitando su comprensión. Por consiguiente se da conocer que los resultados obtenidos que existe relación moderada entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Palabras clave: Motivación, Liderazgo, Reciprocidad y participación

ABSTRACT

The present research entitled: The Organizational Climate and the work satisfaction of the Mibanco Collaborators Agency Ceres Matriz 2018 has as a general objective To determine to what extent the organizational climate and job satisfaction is related in Mibanco Ceres Matriz 2018.

The method used was non-experimental descriptive, the type of correlational descriptive research, of quantitative approach, of transversal non-experimental design. The population consisted of 40 employees of the agency Ceres Matriz 2018. The technique for collecting the information was from a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgment and determined its reliability through the statistical of reliability Cronbach alpha.

The results indicated that there is a relationship between the variables of organizational climate and job satisfaction of 0.797, which indicates a moderate positive correlation. In the sample that was addressed to the company's collaborators and processes through the SPSS 25 statistical program shown in the frequency and graphics tables, facilitating their compression. Therefore it is reported that the results obtained that there is a moderate relationship between the variables of organizational climate and job satisfaction.

Keywords: Motivation, Leadership, Reciprocity and participation