



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Programa
Movistar Total de Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Valle Güere Jhosep (ORCID: 0000-0002-2912-4221)

ASESORA:

Dra. Acosta Limay Rosio Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9737-7522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestiones de Organizaciones

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Mi presente trabajo de investigación se la dedico a mi madre y hermano porque son aquellas personas que me motivan a ser mejor cada día; a mi futura esposa Sally e hija Arya Ximena por estar a mi lado, apoyándome en cada momento y entender todo el sacrificio que se hizo, logrando terminar los objetivos trazados desde un comienzo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bríndame salud para compartir este logro con mis seres queridos, mi madre como toda mujer peruana luchadora enseñándome a no rendirme. También agradecer a todos los docentes, por el tiempo brindando en cada asesoramiento y compartir sus conocimientos en cada sesión de clase.

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°945 -UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°795 -UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (**x**)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante **VALLE GÜERE JHOSEP**, denominado: EL CLIMA ORGANIZAIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PROGRAMA MOVISTAR TOTAL DE TELEATENTO PERU S.A.C., ATE 2019.

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

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	UNANIMIDAD

Ate, 11 de diciembre de 2019

Presidente (a): **Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO**

Firma

Secretario: **Dra. ACOSTA LIMAY ROSIO ELIZABETH**

Firma

Vocal: **Dr. BARDALES CÁRDENAS MIGUEL**

Firma



Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate

CC: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Valle Güere, Josep**, con DNI N° 45968377, 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 bajo juramento que los datos e información que se presenta en la 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 diciembre del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josep Valle G.', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and cursive.

VALLE GUERE JOSEP

DNI: 45968377

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I Introducción	1
II Método.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de las variables.....	13
2.3. Población y muestra.....	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	18
III Resultados.....	19
IV Discusión.....	30
V Conclusiones	32
VI Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos.....	42
Anexo 1: Operacionalización de la variable.....	42
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	44

Anexo 3: Cuadro de operacionalización de las variables.....	47
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos.....	49
Anexo 5: Validación de Expertos.....	52
Anexo 6: Acta de aprobación originalidad de tesis.....	64
Anexo 7: Turnitin.....	65
Anexo 8: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	66
Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	67

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Programa Movistar Total de Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019. El tipo de investigación fue aplicada con un diseño no Experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 43 colaboradores del Programa Movistar Total de Teleatento Perú S.A.C. Se trabajó con el total de la población, es decir, con una muestra censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.852, lo cual significa una alta confiabilidad estadística, y una validación de contenido del 85% por parte de los expertos.

Se concluye, que existe relación directa y significativa, lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0,597 indicando que hay una relación positiva, con un nivel de significancia 0,000. se les recomienda a los jefes, responsable o supervisores mayor énfasis a las percepciones de los colaboradores con respecto al entorno del programa o área manteniendo los equipos, instalaciones y herramientas en buen estado.

Palabras Clave: Clima organizacional, Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the Movistar Total de Teleatento Perú S.A.C. Program, Ate 2019. The type of research was applied with a non-Experimental, transversal and correlational design. The population was made up of 43 employees of the Movistar Total de Teleatento Perú S.A.C. It was said with the total population, that is, with a census sample. The technique that was used was the survey. The instrument used was the questionnaire, which obtained a Cronbach's alpha of 0.852, which means high statistical reliability, and 85% content validation by experts.

Overall, it is concluded that there is a direct and significant relationship, which shows with the Spearman test = 0.597 indicating that there is a positive relationship, with a level of significance 0.000. bosses, managers or supervisors are recommended greater emphasis on employees' perceptions regarding the program environment or maintenance area of equipment, facilities and tools in good condition.

Keywords: Organizational climate, Labor Performance, Job Satisfaction.