



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LAS AGENCIAS DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Edwin Jesús Fernández Bernal
Grecia Carolina Muñoz Izquierdo

Asesor:

MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz

Cajamarca – Perú
2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Limitaciones.....	12
1.5. Objetivos.....	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.3. Hipótesis.....	32
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	
3.1. Operacionalización de Variables.....	33
3.2. Diseño de Investigación.....	41
3.3. Unidad de Estudio.....	41
3.4. Población.....	41
3.5. Muestra.....	42
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	42
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	42
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	
4.1. Variable 01: Clima Organizacional.....	43
4.2. Variable 02: Satisfacción Laboral.....	45
4.3. Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	49
4.4. Verificación de hipótesis.....	50
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	

CONCLUSIONES.....

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS.....

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Dimensiones del clima organizacional.....	23
Tabla N°02: Dimensiones de la satisfacción laboral.....	31
Tabla N°03: Operacionalización de variables clima organizacional.....	35
Tabla N°04: Operacionalización de variables satisfacción laboral.....	39
Tabla N°05: Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	44
Tabla N°06: Correlación entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral...	50
Tabla N°07: Matriz de Correlación.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Necesidades de Maslow.....	29
Figura N°02: Teoría de Herzberg, factores motivacional y factores higiénicos.....	30
Figura N°03: Análisis del clima organizacional por dimensiones.....	46
Figura N°04: Análisis de la satisfacción laboral por dimensiones.....	48

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito fundamental establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, en el año 2016. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como también bases teóricas relacionadas al Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

La presente investigación es un estudio no experimental, descriptivo – correlacional. La población y muestra estuvo conformada por los 62 trabajadores (gerentes de agencias, supervisores, banca PYMES, Sup de PYMES, fuerzas de ventas, banca exclusiva, promotores principales, jefes de atención al cliente, plataformas y promotores de servicios) de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Cajamarca, a quienes se les aplicó cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral respectivamente, las cuales fueron validadas por el Dr. Walter Terán Ramírez y la Lic. Liliana Carrillo Carranza, a una muestra de 10 trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la agencia ubicada en el Jr. Apurimac. Para ello se realizó una prueba piloto y se la sometió a la prueba de consistencia usando el coeficiente de Alfa de Cronbach y el nivel de confianza arrojado fue de 0,90 para clima organizacional y 0,83 para satisfacción laboral, lo cual indica que es un instrumento confiable. Ambos resultados son garantía de alta fidelidad de los instrumentos. El análisis de los resultados permitió establecer la relación directa significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.696, que indica que 69.6% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva. Además, observamos que los trabajadores tienen un alto grado de identificación con la empresa y autonomía para realizar su trabajo. También, predomina el conocimiento de la estructura organizativa de la empresa en estudio. Por otro lado se pudo observar que casi todos los trabajadores tienen la comodidad para realizar un buen trabajo y reciben apoyo constante por parte de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos. Sin embargo, sienten que los incentivos económicos por trabajos extras no son reconocidos.

Finalmente, en función de los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a mejorar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la empresa en estudio.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

This research was fundamental purpose to establish the relationship between organizational climate and job satisfaction among workers of Banco de Credito del Peru agencies in the city of Cajamarca, in 2016. In the theoretical context presented some background international, national and local levels, as well as theoretical basis related to organizational climate and job satisfaction.

This research is a non-experimental, descriptive - correlational. The population and sample consisted of 62 workers (branch managers, supervisors, banking SMEs, Sup SMEs, sales forces, exclusive banking, major promoters, heads of customer service platforms and promoters service) of agencies Banco de Credito del Peru in the city of Cajamarca, who were administered questionnaires Organizational Climate and Job Satisfaction respectively, which were validated by Dr. Walter Teran Ramirez and Lic. Liliana Carrillo Carranza, a sample of 10 workers Banco de Credito del Peru agency located in the Jr. Apurimac. To do a pilot test was carried out and subjected to the test of consistency using Cronbach's alpha coefficient and thrown confidence level was 0.90 for organizational climate and job satisfaction to 0.83, indicating that it is a reliable instrument. Both results are guaranteed high fidelity instruments. The analysis of the results allowed to establish significant direct relationship between both variables study, a Pearson product-moment correlation coefficient of 0.696, indicating that 69.6% of data are highly correlated, ie the attraction between the two variables is sufficient and positive. Moreover, we note that workers have a high degree of identification with the company and autonomy to do their jobs. Also dominates the knowledge of the organizational structure of the company under study. On the other hand it was observed that almost all workers have the comfort to do a good job and receive constant support from their co-workers and immediate supervisors. However, they feel that economic incentives for overtime work are not recognized.

Finally, according to the results presented recommendations aimed at improving the organizational climate and job satisfaction of staff of the company in the study were made.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Amorós (2011). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencias*

Anaya Nieto, D., & Suarez Riveiro, J. (2004). *La escala de satisfacción laboral – Versión para Orientadores (ESL-VO) como Recurso para la Evaluación de la Satisfacción Laboral.* Revista de Investigación Científica, Vol 22, Nro 2, 519-534.

Andrés. (2011). Artículo: *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena.* Chile:
file:///C:/Users/CAMACHO/Downloads/DialnetClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629.pdf.

Cabanillas y Cabrejos (2014) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera gold fields la cima s.a. de la provincia de Hualgayoc, en el año 2014*

<http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/4931/Cabanillas%20Rabanal%20Arturo%20y%20Cabrejo%20Jimenez%20Rafael.pdf?sequence=1>

Carús, D. S. (2013). Artículo: *Percepción del clima y satisfacción laboral en la empresa bimbo de papantla Veracruz.* Veracruz:
[http://www.medicinasaludysociedad.com/site/images/stories/3_3/08\).pdf](http://www.medicinasaludysociedad.com/site/images/stories/3_3/08).pdf).

Chávez y Ponce (2014) *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del PERSONAL de la institución educativa pública secundaria de menores “San marcos”, provincia de san marcos, en el año 2014.*

<http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/4934/Ch%C3%A1vez%20Abant%20Erwin%20Joe%20y%20Ponce%20Tejada%20Wilber%20Homero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiang Vega, M., Martin Rodrigo, J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: R.B. Servicios editoriales S.L.- Universidad Pontificia Comillas.

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

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones.* México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: Mc Graw Hill.

Class & Asociados S.A. (2013). *Sistema Financiero Peruano. Informe Sectorial.* Lima.

De una entidad micro financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/pe/2013/mejora-clima-laboral.html>

Goicochea, G. (2009). Tesis: *Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema integral*, lima - 2009. Trujillo.

Gómez, C., Incio, P. y O'Donnell, G (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio.* Tesis para obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1.

Juárez. (2010). Tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral. México*

Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial.* Perú: Mc Graw Hill.

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate.* Boston: Harvard University Graduate School of Business Administration.

Llaguento y Becerra (2014) *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*

<http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/handle/11537/4936>

Loayza, H. (2009). Tesis: *Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el centro de salud san francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín - tacna 2009.* Tacna.

Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California.

http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* México: Mc Graw Hill.

Picón (2015). *Propuesta de mejor del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de credito – oficina principal - Chiclayo. Periodo junio - julio 2014.* Universidad católica santo Toribio de mogrovejo escuela UELA de administración de empresas.

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/499/1/TL_Picon_Tarrillo_Omar.pdf

Pineda, O. N. (Agosto de 2012). Artículo: *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, en los empleados de la municipalidad de Choloma.* Honduras:

<file:///C:/Users/CAMACHO/Downloads/Vol1-No5.pdf>.

- Rivera (2015).** *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana, periodo 2013*". Universidad nacional de la amazonia peruana escuela de post grado facultad de ciencias económicas y de negocios.
<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013).** *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Salazar, J. (2013).** *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala*. Guatemala.
- Sánchez Gómez, R. (2014).** *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid, España: ESIC Editorial – Gráficas Dehon.
- Sánchez, H. (2011).** Tesis: *Diagnostico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana*. Lima: www.monografias.com.
- Valverde (2015).** *Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte royal palace's agencia cajamarca 2013*. Universidad privada Antenor Orrego facultad de ciencias económicas escuela de administración.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1447/1/Leon_Yuli_Influencia_Organizacional_Motivacion.pdf