



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el área  
administrativa de DISMOTSA, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

**AUTOR:**

Br. Cecilia Carina Vilcamango Cadena

**ASESOR:**

Mgtr. Flores Sotelo, Willian Sebastián

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gerencia del talento humano

**PERÚ - 2017**

**Dedicatoria**

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy. A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi esposo e hijo depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

**Agradecimiento**

A nuestro docente del curso que con, su labor se enfoca en cuidar los saberes del mundo. Nos ayuda a vivir del sueño de superarnos y cumplir nuestras expectativas, y de siempre ir por la constante mejora, para ser mejores seres humanos. Esta ocasión no ha sido la excepción, y exalto su trabajo, por ayudarme a lograr esta nueva meta, mi maestría.

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Administración de Negocios – MBA, presento el trabajo de investigación denominado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el área administrativa de Dismotsa, 2016”.

En el trabajo mencionado, se describe la relación que existe entre ambas variables; la investigación pretende mostrar el estado situacional referente al clima organizacional de la empresa Dismotsa S.A., tratando de valorar y describir el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores en relación a su labor diaria.

Por último, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

Cecilia Carina Vilcamango Cadena

DNI: 45603982

## Lista de contenidos

Dedicatoria	<b>iii;Error! Marcador no definido.</b>
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.2.1. Variable 1: Clima organizacional	23
1.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral	31
1.3. Justificación	40
1.4. Problema general	41
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	45
<b>CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>46</b>
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de las variables	49
2.3. Metodología	52
2.4. Tipo de estudio	53
2.5. Diseño de investigación	53
2.6. Población, muestra y muestreo	54
2.7. Criterios de selección	55
2.8. Métodos de análisis de datos	61
2.9. Aspectos éticos	62

<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>63</b>
3.1. Análisis descriptivo de los resultados	64
3.2. Análisis inferencial de los resultados	68
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN</b>	<b>75</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>
<b>CAPITULO VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>84</b>
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>100</b>
Matriz de consistencia	
Instrumento	
Carta de consentimiento informado	
Base de datos	

### Lista de tablas

Tabla 1.	Balance literario de Clima Organizacional	28
Tabla 2	Balance Literario de Satisfacción Laboral	35
Tabla 3	Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (1) Clima Organizacional	49
Tabla 4.	Escala de medición: Variable (1) Clima Organizacional	50
Tabla 5	Variables, dimensiones e indicadores: Variable (1) Clima Organizacional	50
Tabla 6	Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (2) Satisfacción Laboral	51
Tabla 7.	Escala de medición: Variable (2) Satisfacción Laboral	51
Tabla 8	Variables, dimensiones e indicadores: Variable (2) Satisfacción Laboral	52
Tabla 9.	Población de Estudio – colaboradores	54
Tabla 10	Escala de medición: Variable (1) Clima Organizacional	56
Tabla 11.	Niveles de Clima Organizacional	56
Tabla 12	Niveles de las dimensiones de la variable (1) Clima Organizacional	57
Tabla 13	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (1) Clima Organizacional	57
Tabla 14.	Escala de medición: Variable (2) Satisfacción Laboral	58
Tabla 15.	Niveles de Satisfacción Laboral	59

Tabla 16.	Niveles de las dimensiones de la Variable (2) Satisfacción Laboral	59
Tabla 17.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable 2: Satisfacción Laboral	60
Tabla 18	Alfa de Cronbach: Variable (1) Clima Organizacional	61
Tabla 19.	Alfa de Cronbach: Variable (2) Satisfacción Laboral	61
Tabla 20.	Descripción de los niveles de la variable Clima Organizacional	64
Tabla 21.	Descripción de los niveles de las dimensiones de clima organizacional	65
Tabla 22.	Descripción de los Niveles de la Variable Satisfacción Laboral	66
Tabla 23.	Descripción de los Niveles de las dimensiones de la Satisfacción Laboral	67
Tabla 24.	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	69
Tabla 25.	Coeficiente de correlación de Spearman entre el apoyo del superior inmediato del clima organizacional y la satisfacción laboral.	70
Tabla 26.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la claridad del rol del clima organizacional y la satisfacción laboral.	71
Tabla 27.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la Contribución personal del clima organizacional y la satisfacción laboral	72
Tabla 28.	Coeficiente de correlación de Spearman entre el reconocimiento del clima organizacional y la satisfacción laboral.	73
Tabla 29.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la expresión de los propios sentimientos del clima organizacional y la satisfacción laboral.	74



## Lista de figuras

Figura 1.	Diseño de la Investigación	54
Figura 2.	Niveles de la variable Clima Organizacional.	64
Figura 3.	Niveles de las dimensiones del Clima Organizacional.	65
Figura 4.	Niveles de la variable Satisfacción Laboral	66
Figura 5.	Niveles de las dimensiones de Satisfacción Laboral	67

## Resumen

En la presente investigación, se abordó la problemática vinculada a los factores del clima organizacional que tienen alguna relación con la satisfacción laboral teniendo como objetivo el determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Dismotsa durante el 2016.

Con respecto a la metodología, la presente investigación fue de tipo aplicada, con un alcance, correlacional, con un diseño no experimental de forma transeccional La muestra de estudio es del tipo no probabilístico y estará compuesto por 31 colaboradores del área administrativa de Dismotsa, Octubre - Perú, 2016

Debido a que el clima organizacional y la satisfacción laboral con sus dimensiones fueron categóricas, cuyos instrumentos tuvieron ítems con alternativas tipo Likert, se utilizó para medirlas el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, siendo la relación no significativa solo para la dimensión el apoyo del superior inmediato; obteniéndose una correlación de Rho de Spearman de 0,205 siendo la más baja de todas las dimensiones, secundada por el valor de 0,470 que correspondió a la dimensión reconocimiento del clima organizacional; para las otras tres dimensiones, se obtuvo muy alta correlación.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, Motivación, Apoyo del superior inmediato, Claridad del rol, Expresión de los propios sentimientos

## Abstract

In the present research, the problem related to the organizational climate factors that have some relationship with job satisfaction was addressed, aiming at determining the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative area of the company Dismotsa during the 2016.

Regarding the methodology, the present research was of the applied type, with a scope, correlational, with a non-experimental design of transeccional form. The study sample is of the non-probabilistic type and will be composed of 31 collaborators of the administrative area of Dismotsa, October - Peru, 2016

Because the organizational climate and job satisfaction with their dimensions were categorical, whose instruments had items with Likert-type alternatives, the non-parametric Rho de Spearman statistician was used to measure them, the relationship being not only significant for the dimension of the superior's support right now; Obtaining a correlation of Rho de Spearman of 0.205 being the lowest of all dimensions, seconded by the value of 0.470 that corresponded to the dimension recognition of the organizational climate; For the other three dimensions, very high correlation was obtained.

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction, Motivation, Support of the immediate superior, Clarity of the role, Expression of one's own feelings