



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Lima, 2017”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de Talento Humano

**AUTOR:**

Br. Claudia Ross Meri Fernandez Garcia

**ASESOR:**

Mg. Flores Sotelo, Willian Sebastian

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2017**

## **JURADO CALIFICADOR**

---

**Dra. Luzmila Garro Aburto**  
**Presidente del jurado**

---

**Mgtr. Miluska Vega Guevara**  
**Secretaría del jurado**

---

**Dr. William Flores Sotelo**  
**Vocal del jurado**

**Dedicatoria**

A mis padres y hermano, por su sacrificio y esfuerzo, por su apoyo incondicional, su aliento ante las vicisitudes de la vida para el logro de mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Primeramente agradezco a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

Agradezco también a la Universidad César Vallejo por haberme abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Mg. William Flores Sotelo, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Y para finalizar también agradezco a mis compañeros y colegas ya que gracias a su apoyo incondicional han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Claudia Ross Meri Fernandez Garcia, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°46609725, respectivamente, con la tesis titulada Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Lima, 2017, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 17 de Junio del 2017

Br. Claudia Ross Meri Fernandez Garcia

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Lima, 2017, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de maestra en Gestión de Talento Humano.

En el presente trabajo, se estudia el clima organizacional. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa.

Los Olivos, 17 de junio del 2017

Br. Claudia Ross Meri Fernandez Garcia

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstrac	xi
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación científica	19
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	31
1.5 Objetivos	35
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variable	37
2.2 Operacionalización de la variable	37
2.3 Método de la investigación	38
2.4 Tipo de investigación	38
2.5 Diseño	38
2.6 Población de estudio	39
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	39
2.8 Métodos de análisis de datos	43
2.9 Aspectos éticos	43
<b>III. Resultados</b>	44
<b>IV. Discusión</b>	55
<b>V. Conclusiones</b>	60
<b>VI. Recomendaciones</b>	62
<b>VII. Referencias</b>	65
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	70
Anexo 2: Matriz Operacional	74
Anexo 3: Instrumento	75
Anexo 4: Certificado de validez del instrumento	78
Anexo 5: Matriz de datos-P. Piloto y total de datos	87
Anexo 6: Artículo de Investigación	94

## Lista de tablas

		Página
Tabla 1.	Operacionalización de la variable	37
Tabla 2.	Escala de medición: Variable Clima Organizacional	40
Tabla 3.	Niveles de Clima Organizacional	41
Tabla 4.	Niveles de las dimensiones de la Variable Clima organizacional	41
Tabla 5.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional	42
Tabla 6.	Validez por juicio de expertos	42
Tabla 7.	Alfa de Cronbach: Variable Clima organizacional.	43
Tabla 8.	Clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A.	45
Tabla 9.	Dimensión Estructura del clima organizacional	46
Tabla 10.	Dimensión Responsabilidad del clima organizacional	47
Tabla 11.	Dimensión Recompensa del clima organizacional	48
Tabla 12.	Dimensión Desafíos del clima organizacional	49
Tabla 13.	Dimensión Relaciones del clima organizacional	50
Tabla 14.	Dimensión Cooperación del clima organizacional	51
Tabla 15.	Dimensión Estándares del clima organizacional	52
Tabla 16.	Dimensión Conflictos del clima organizacional	53
Tabla 17.	Dimensión Identidad del clima organizacional	54



## Lista de figuras

	Página
<i>Figura 1.</i> Clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A.	45
<i>Figura 2.</i> Resultados de la dimensión estructura del clima organizacional	46
<i>Figura 3.</i> Resultados de la dimensión responsabilidad del clima organizacional	47
<i>Figura 4.</i> Resultados de la dimensión recompensa del clima organizacional	48
<i>Figura 5.</i> Resultados de la dimensión desafíos del clima organizacional	49
<i>Figura 6.</i> Resultados de la dimensión relaciones del clima organizacional	50
<i>Figura 7.</i> Resultados de la dimensión cooperación del clima organizacional	51
<i>Figura 8.</i> Resultados de la dimensión estándares del clima organizacional	52
<i>Figura 9.</i> Resultados de la dimensión conflictos del clima organizacional	53
<i>Figura 10.</i> Resultados de la dimensión identidad del clima organizacional	54

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir el clima organizacional percibido por los trabajadores de una empresa en la ciudad de Lima, de tipo descriptivo simple empleando un diseño no experimental. Se aplicó el cuestionario a 172 trabajadores de la empresa Aceros Arequipa S.A. El instrumento empleado fue el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968) para medir el nivel del clima organizacional de los trabajadores. Los resultados demostraron que el 0,6% de los trabajadores percibieron que el clima organizacional era bueno, el 59,9%, era regular y el 39,5% era malo; en la dimensión estructura, la mayoría de los colaboradores presentan un nivel "Regular" (66,3%), en la dimensión Responsabilidad, presentan un nivel "Regular" (68,6%); en la dimensión Recompensa, presentan un nivel "Regular" (71,5%); en la dimensión Desafíos, presentan un nivel "Regular" (58,1%); en la dimensión Relaciones, presentan un nivel "Regular" (50,6%); en la dimensión cooperación, presentan un nivel "Malo" (56,4%); en la dimensión estándares, presentan un nivel "Malo" (85,5%); en la dimensión conflictos, presentan un nivel "Regular" (51,2%); y, en la dimensión identidad, presentan un nivel "Malo" (81,4%). Se concluyó que en las dimensiones cooperación, estándares e identidad presentan niveles malos en el clima organizacional.

**Palabras claves:** clima organizacional, colaboradores, ambiente laboral.

## Abstract

The objective of this research was to describe the organizational climate perceived by the workers of a company in the city of Lima, of a simple descriptive type using a non-experimental design. The questionnaire was applied to 172 workers of the company Aceros Arequipa S.A. The instrument used was the Organizational Climate Questionnaire of Litwin and Stringer (1968) to measure the level of organizational climate of workers. The results showed that 0.6% of workers perceived that the organizational climate was good, 59.9% were regular and 39.5% were bad; in the structure dimension, most of the collaborators present a "Regular" level (66.3%), in the Responsibility dimension, they present a "Regular" level (68.6%); in the Reward dimension, they present a "Regular" level (71.5%); in the Challenges dimension, they present a "Regular" level (58.1%); in the Relationship dimension, they present a "Regular" level (50.6%); in the cooperation dimension, they present a "Bad" level (56.4%); in the standard dimension, they present a "Bad" level (85.5%); in the conflict dimension, they present a "Regular" level (51.2%); and, in the identity dimension, they present a "Bad" level (81.4%). It was concluded that in the dimensions cooperation, standards and identity present bad levels in the organizational climate.

*Keywords:* organizational climate, collaborators, work environment.