



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y su relación con la
satisfacción laboral en la empresa certificaciones
del Perú S.A, año 2014**

Tesis para obtener el grado profesional de:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Manuel Humberto Rincon Leyva

ASESOR:

Doctor Jose Muñoz Salazar

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

.....
Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

.....
Secretario
Mgtr, Estrella Esquiagola Aranda

.....
Vocal
José Muñoz Salazar

Dedicatoria

A mis queridos Padres que son mi fortaleza y ejemplo de vida para alcanzar mis objetivos.

A mí querida hermanita Charito, porque siempre está ahí presente con sus consejos y apoyo moral.

A todos mis amigos del trabajo y de la universidad por su compañerismo en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

A Dios, por la vida y salud que me da y permite seguir alcanzando mis sueños, a todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por transmitir sus enseñanzas y crecer profesionalmente a un nivel competitivo como es el de una Maestría y estar a la vanguardia en los retos del mundo de la gestión Empresarial.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Manuel Humberto Rincon Leyva estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41171324 con la tesis titulada: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Certificaciones del Perú SA, año 2014

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 falta 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de enero del 2015.

Firma.....

Manuel Humberto Rincon Leyva

DNI.N° 41171324

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis, escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “El Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Empresa Certificaciones del Perú S.A, año 2014”

La investigación presento como propósito, establecer la relación que se dan entre las dos variables en función que, en la actualidad las organizaciones de éxito consideran que el clima organizacional es uno de los factores claves que garantiza el éxito en las entidades tanto del sector público y privado respectivamente.

El documento consta de cuatro capítulos los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que en una u otra forma pretende contribuir con la mejora en establecer cambios a nivel de organización y potencializar el factor de la gestión del talento humano

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo a la empresa donde se llevó a cabo el estudio, sino a todas aquellas que deseen servirse de la experiencia, con lo cual el trabajo habrá logrado con creces su cometido

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	xvii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del Problema	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3. Justificación	24
1.3.1 Justificación Práctica	24
1.3.2 Justificación Teórica	24
1.3.3 Justificación Metodológica	25
1.4. Limitaciones	25
1.5. Antecedentes	25
1.5.1 Antecedentes Internacionales	25
1.5.2 Antecedentes Nacionales	32
1.6. Objetivos	37
1.6.1 Objetivo general	37
1.6.2 Objetivos específicos	37

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.	Bases teóricas de Clima Organizacional	39
	2.1.1 Definición conceptual del Clima Organizacional	41
2.2.	Tipos de Clima Organizacional	43
	2.2.1. Clima Tipo I – Autoritario Explotador	43
	2.2.2. Clima Tipo II – Autoritario Paternalista	44
	2.2.3. Clima Tipo III – Participativo Consultivo	44
	2.2.4. Clima Tipo IV – Participativo de Grupo	44
2.3.	Características del Clima Organizacional	45
2.4.	Dimensiones del Clima Organizacional	46
	2.4.1. Dimensión Clima Organizacional según Likert	46
	2.4.2. Dimensión Clima Organizacional según Brunet	46
	2.4.3. Dimensión Clima Organizacional según Litwin y Stringer	47
	2.4.4. Dimensión Clima Organizacional según Sonia Palma	48
2.5.	Bases Teóricas de la Satisfacción Laboral	49
	2.5.1. Teorías sobre la Satisfacción Laboral	49
	2.5.2. Teorías de los Factores de Herzberg	49
	2.5.3. Teorías del Modelo Determinantes Satisfacción Laboral	50
	2.5.4. Teorías Fijación de Metas	51
	2.5.5. Teorías Satisfacción Laboral y Características del Puesto	51
	2.5.6. Teorías Ajuste en el Trabajo	52
	2.5.7. Teoría de la Discrepancia	53
2.6.	Definición Conceptual Satisfacción Laboral	53
2.7.	Reacción a la Satisfacción e Insatisfacción Laboral	54
2.8.	Característica de la Satisfacción Laboral	56
2.9.	Dimensiones de la Satisfacción Laboral	57
	2.9.1. Dimensión de la Satisfacción Laboral según Robbins	57
	2.9.2. Dimensión de la Satisfacción Laboral según Loitegui	57
	2.9.3. Dimensión de la Satisfacción Laboral según Locke	58
	2.9.4. Dimensión de la Satisfacción Laboral según Sonia Palma	58
2.10.	Definición de Términos	59

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis	62
3.1.1.	Hipótesis general	62
3.1.2.	Hipótesis específicas	62
3.2.	Variables	62
3.2.1.	Definición conceptual	63
3.2.2.	Definición operacional	63
3.3.	Metodología	65
3.3.1.	Tipo de investigación	65
3.3.2.	Diseño de investigación	65
3.4.	Población y muestra	67
3.5.	Método de Investigación	68
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.6.1	Validez	69
3.6.2	Confiabilidad	72
3.7.	Métodos de análisis de datos	75

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1.	Descripción	78
4.1.1	Análisis descriptivos de las variables y sus dimensiones	78
4.1.1.1	Resultados para la variable clima organizacional	78
4.1.1.2	Resultados para la dimensión autorrealización.	80
4.1.1.3	Resultados para la dimensión Involucramiento laboral	
4.1.1.4	Resultados para la dimensión supervisión	84
4.1.1.5	Resultados para la dimensión comunicación	85.
4.1.1.6	Resultados para la dimensión condiciones laborales	87
4.1.1.7	Resultados para la variable satisfacción laboral	89
4.1.1.8	Resultado para la dimensión significación tarea	91
4.1.1.9	Resultado para la dimensión ambiente físico	93
4.1.1.10	Resultado para la dimensión reconocimiento	95
4.1.1.11	Resultado para la dimensión beneficios económicos	
4.1.2	Prueba de Normalidad	100
4.1.3	Resultados contrastación de hipótesis	102

4.1.3.1	Contrastación de hipótesis general	102
4.1.3.2	Contrastación de hipótesis específicas	102
4.2.	Discusión	108
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		
	Conclusiones	114
	Sugerencias	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
ANEXOS		
	Anexo 1. Instrumento de Clima Organizacional	
	Anexo 2. Instrumento de Satisfacción Laboral	
	Anexo 3. Matriz de consistencia	
	Anexo 4. Ficha de validación	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable: Clima organizacional	63
Tabla 2. Operacionalización de la Variable: Satisfacción Laboral	64
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumento de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	70
Tabla 4. Resultados del análisis de confiabilidad según SPSS 20, Clima organizacional	72
Tabla 5. Correlación de las variables Clima organizacional	72
Tabla 6. Resultados del análisis de confiabilidad según SPSS 20, Satisfacción Laboral	74
Tabla 7. Correlación de las variables Satisfacción Laboral	74
Tabla 8. Clima organizacional en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	78
Tabla 9. Dimensión autorrealización en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	80
Tabla 10. Dimensión Involucramiento Laboral en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	82
Tabla 11. Dimensión Supervisión en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	84
Tabla 12. Dimensión Comunicación en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	86
Tabla 13. Dimensión Condiciones Laborales de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	88
Tabla 14. Satisfacción Laboral en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	90
Tabla 15. Dimensión Significación de la tarea en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	92
Tabla 16. Dimensión Ambiente físico de trabajo en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	94
Tabla 17. Dimensión Reconocimiento Personal en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	96

Tabla 18. Dimensión Beneficios económicos en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A.	98
Tabla 19. Prueba de Kolmogorov – Smirnov, variable Clima organizacional	100
Tabla 20. Prueba de Kolmogorov – Smirnov, variable Satisfacción Laboral	101
Tabla 21. Interpretación de correlación	
Tabla 22. Correlación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa Certificaciones del Perú S.A	102
Tabla 23. Correlación de la dimensión autorrealización y satisfacción laboral en la empresa Certificaciones del Perú S.A	103
Tabla 24. Correlación de la dimensión involucramiento y satisfacción laboral en la empresa Certificaciones del Perú S.A	104
Tabla 25. Correlación de la dimensión supervisión y satisfacción laboral en la empresa Certificaciones del Perú S.A	105
Tabla 26. Correlación de la dimensión comunicación y satisfacción laboral en la empresa Certificaciones del Perú S.A	106
Tabla 27. Correlación de la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral en la empresa Certificaciones del Perú S.A	107

Índice de figura

	Página
Figura 1. Cuadro de Influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo, fuente Herzberg (1967)	50
Figura 2. Cuadro de reacciones a la satisfacción e insatisfacción, fuente Robbins (1996).	54
Figura 3. Distribución de frecuencias de la variable Clima organizacional en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	79
Figura 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Autorrealización en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	81
Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión involucramiento laboral en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	83
Figura 6. Distribución de frecuencias de la dimensión supervisión en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	85
Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensioe comunicación en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	87
Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	89
Figura 9. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	91
Figura 10. Distribución de frecuencias de la dimensión significación de la tarea en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	93
Figura 11. Distribución de frecuencias de la dimensión ambiente físico en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	95

Figura 12. Distribución de frecuencias de la dimensión reconocimiento personal en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	97
Figura 13. Distribución de frecuencias de la dimensión beneficios económicos en opinión de los colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A	99

Resumen

La preocupación por optimizar en las organizaciones y la creciente valoración del sistema humano social como capital más importante para el éxito organizacional determina la demanda por servicios que permitan conocer el funcionamiento de procesos y resultados asociados al desempeño laboral.

El objetivo de la Investigación fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Certificaciones del Perú S.A, año 2014. Dicho estudio que se realizó es de tipo de investigación básico descriptivo correlacional con un diseño no experimental transaccional descriptivo. Se analizó a la población de 92 colaboradores de la empresa Certificaciones del Perú S.A, los datos fueron recabados con una escala CL-SP creada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2005) que analiza cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Concluyendo que el Clima Organizacional está relacionada directamente con la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,00, $***p < .005$) altamente significativo se confirmó la Hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula

Palabras claves: Clima Organizacional – Satisfacción Laboral.

Abstract

The concern for optimizing organizations and the growing social recession human systems as more important assets for organizational success determines the demand for services that reveal the operation of processes and associated outcomes to job performance.

The aim of this research was to establish the relationship between organizational climate and its relationship to job satisfaction in the company Certifications Peru, 2014. Said study was conducted as a kind of basic research descriptive correlational design with no experimental transactional descriptive. We analyzed the population of 92 company employees Certifications Peru the data was collected with a scale CL-SP created by the psychology is Sonia Palma Carrillo (2005) which analyzes five dimensions: self-realization, job involvement, supervision, communication and working conditions.

Concluding that the organizational climate is directly related to job satisfaction, according to the Spearman correlation of 0.00, $*** p < .005$) highly significant alternative Hypothesis was confirmed and the null hypothesis was rejected

Keywords: Organizational Climate-Job Satisfaction.

Introducción

Las exigencias del mundo contemporáneo obligan que las organizaciones optimicen los sistemas tecnológicos de productividad y fundamentalmente, del sistema humano y es aquí que ante esa necesidad las empresas más competitivas se preocupan por tener un buen clima laboral, satisfaciendo las expectativas de los colaboradores

la investigación está estructurada en cuatro capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el Capítulo I. El Problema, contiene el planteamiento del problema, donde se expone su formulación de la investigación, su justificación y delimitación.

El Capítulo II. Marco Teórico, presenta los antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas de cada variable.

En el Capítulo III, Marco Metodológico; se describen los objetivos, hipótesis, las variables, el tipo y diseño de la investigación, el instrumento utilizado para la recolección de datos, además de la confiabilidad y validez del mismo.

El IV Capítulo Presenta los procedimientos de análisis de los datos en forma estadística descriptiva.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones para el contexto educativo y a futuras investigaciones.