



**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 |
| <br>                                  |      |
| 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 Contratación de hipótesis general     | 102 |
| 4.1.3.2 Contratación de hipótesis específicas | 102 |
| 4.2. Discusión                                | 108 |
| <b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>             |     |
| Conclusiones                                  | 114 |
| Sugerencias                                   | 115 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>             |     |
| <b>ANEXOS</b>                                 |     |
| 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.Dimension 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.Interpretacion de correlación   |     |
| Tabla 22.Correlacion 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.