



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y clima organizacional en el servicio
naviero, Callao - 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestion Pública

AUTOR:

Luz Magaly Facundo Lopez

ASESOR:

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Talento Humano

PERÚ - 2016

Página de Jurados

Dra. Gliria Méndez Lizarte

Presidente

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

Vocal

Mgtr. Eliana Castañeda Núñez

Secretario

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada al ser supremo, quien me brindo la vida, a mi amada madre, hermana, asimismo, a toda mí la familia por su apoyo incondicional que me brindan en cada proyecto académico, y a mis amistades por infundirme palabras de motivación para realizar y culminar con mis metas académicas anheladas.

Agradecimiento

Al personal docente de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme e instruirme académicamente, en especial al asesoramiento de la Dra. Karen Alfaro Mendives, por su contribución y orientación en el desarrollo del presente trabajo; y por los instantes inolvidables que coleccioné en el trancurso del desarrollo del Postgrado en esta destacada casa de estudios.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luz Magaly Facundo Lopez estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40585471, suscriptora de la tesis titulada “Satisfacción laboral y clima organizacional en el servicio naviero, callao 2016”.

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 auto plagiado; 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), auto plagio (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.

Los Olivos, 27 de agosto del 2016,

.....
DNI: 40585471
Luz Magaly Facundo Lopez

Presentación

Señores miembros del jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento y pongo a su disposición la tesis titulada “Satisfacción laboral y clima organizacional en el Servicio Naviero, Callao 2016”. A fin de dar cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación consta de ocho (8) capítulos, los cuales se estructuraron de la siguiente manera: capítulo i: comprende la investigación del tema, partiendo de los antecedentes, fundamentación científica, justificación, formulación del problema, las hipótesis, el objetivo general y específico; capítulo ii: se da inicio con el marco metodológico, donde se identifican las variables, se operacionalizan las variables, se desarrolla la metodología, los tipos de estudio, el diseño efectuado, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis e interpretación de datos, los aspectos éticos. capítulo iii: se realiza la descripción de los resultados de las variables satisfacción laboral y clima organizacional y sus dimensiones, las cuales se procesaron a fin de determinar la percepción que adquieren los colaboradores en la organización. capítulo iv: discusión de los resultados obtenidos de la investigación. capítulo v: conclusiones obtenidas del estudio del tema de investigación. capítulo vi: recomendaciones para la organización. capítulo vii: referencias bibliográficas y el capítulo viii: anexos.

Atentamente,

La autora.

Índice

Paginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. Capítulo I: Introducción	18
1.1 Antecedentes	20
1.2 Fundamentación científica y humanística	24
1.3 Justificación	37
1.4 Formulación del problema	39
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	43
II. Capítulo II: El Marco Metodológico	44
2.1 Variables	45
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología de investigación	50

2.4	Tipo de estudio	50
2.5	Diseño	51
2.6	Población y muestra	52
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8	Métodos de análisis e interpretación de datos	62
2.9	Aspectos éticos	63
III.	Capítulo III: Resultados	64
3.1	Descripción de los resultados	65
3.2	Análisis inferial	79
IV.	Capítulo IV: Discusión	86
V.	Capítulo V: Conclusiones	89
VI.	Capítulo VI: Recomendaciones	92
VII.	Referencias bibliográficas	95
VIII.	Apéndices	100
	Apéndice A: Matriz de consistencia	101
	Apéndice B: Cuadro de metodología	104
	Apéndice C: Instrumento de la variable satisfacción laboral	105
	Apéndice D: Instrumento de la variable clima organizacional	107
	Apéndice E: Base de datos de la prueba piloto – Satisfacción laboral	110

Apéndice F: Estadístico de fiabilidad variable satisfacción laboral	111
Apéndice G: Base de datos de la prueba piloto – Clima organizacional	112
Apéndice H: Estadístico de fiabilidad variable Clima organizacional	113
Apéndice I: Base de datos en Excel variable satisfacción laboral	114
Apéndice J: Base de datos en Excel variable clima organizacional	115
Apéndice K: Escaneados obtenidas de las del SPSS V.23	116
Apéndice L. Recursos y presupuestos	117
Apéndice M: Cronograma de ejecución del trabajo de investigación	118
Apéndice N: Validación de los instrumentos por juicio de expertos	119

Índice de tablas de contenidos

Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima organizacional	49
Tabla 3	Baremo de intervalos y niveles de la satisfacción laboral	57
Tabla 4	Baremo de intervalos y niveles del clima organizacional	58
Tabla 5	Baremo de validez del instrumento que mide satisfacción laboral	59
Tabla 6	Baremo de validez del instrumento que mide clima organizacional	59
Tabla 7	Confiabilidad Alfa de Cronbach	60
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de satisfacción laboral	65
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre la significación de tareas	66
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre las condiciones de trabajo	67
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre el reconocimiento del personal y/o social	68
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre los beneficios económicos	69
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre el clima organizacional	70

Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre las relaciones interpersonales	71
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre el estilo de dirección	72
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre el sentido de pertenencia	73
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre el sentido de la retribución	74
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre la disponibilidad de recursos	75
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre la estabilidad laboral	76
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre la claridad y coherencia en la dirección	77
Tabla 21	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción sobre los valores colectivos.	78
Tabla 22	Criterios para evaluación de significancia.	80
Tabla 23	Criterios para evaluación del coeficiente de correlación	80
Tabla 24	Prueba de la hipótesis general.	81
Tabla 25	Prueba de la hipótesis específica 1	82
Tabla 26	Prueba de la hipótesis específica 2	83

Tabla 27	Prueba de la hipótesis específica 3	84
Tabla 28	Prueba de la hipótesis específica 4	85

Índice de figuras

Figura 1	Esquema del diseño de investigación	52
Figura 2	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre el nivel de satisfacción laboral	65
Figura 3	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre la significación de tareas	66
Figura 4	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre las condiciones de trabajo	67
Figura 5	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre el reconocimiento del personal y/o social	68
Figura 6	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre los beneficios económicos.	69
Figura 7	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre el clima organizacional	70
Figura 8	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre las relaciones interpersonales	71
Figura 9	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre el estilo de dirección	72
Figura 10	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre el estilo de pertenencia	73
Figura 11	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre la retribución	74

Figura 12	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre la disponibilidad de recursos	75
Figura 13	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre la estabilidad laboral	76
Figura 14	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre la claridad y coherencia	77
Figura 15	Distribución porcentual de la dotación del Servicio Naviero según su percepción sobre los valores colectivos	78

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en el Servicio Naviero, Callao 2016, se desarrolló bajo el diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacionar, de tipo básica, en un enfoque cuantitativo, en una población censal de 120 colaboradores, se realizó la validación de los instrumentos, demostrando la validez y confiabilidad de ellos mediante la técnica de opinión de expertos y el coeficiente de fiabilidad alfa de cronbach, obteniendo el resultado para la variable satisfacción laboral 0,738, y para la variable clima organizacional de 0,781; respecto al instrumento utilizado, el cuestionario fue tipo escala Likert, para cada una de las variables, se aplicó la Prueba Estadística No Paramétrica de Spearman, la cual permitió comprobar las hipótesis planteadas, el resultado del estudio obtenido fue que el 27,50% de los colaboradores tiene una percepción favorable sobre la satisfacción laboral, y el 57,50% la considera moderada, concluyendo que la mayoría de ellos tiene una percepción moderada, el 47,50% de los colaboradores percibe como favorable el clima organizacional, y el 38,33% lo considera moderado. Por tanto, el grupo mayor de ellos tiene una percepción favorable.

Palabras claves: satisfacción, cubrir una necesidad efecto de satisfacer o satisfacerse/ satisfacción laboral, es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo/ organizaciones, son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y/o de otro tipo.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between job satisfaction and organizational climate in Naviero Service, Callao 2016, developed under the non-experimental design, descriptive level correlate, basic type, in a quantitative approach, in a census population of 120 employees, validation of instruments was performed, demonstrating the validity and reliability of them through technical expert opinion and coefficient alpha reliability Cronbach, obtaining the results for job satisfaction 0.738 variable, and for Variable organizational climate of 0.781; regarding the instrument used, the questionnaire was Likert scale for each of the variables, the test Spearman nonparametric statistics, which allowed to verify the hypotheses, applied the study result obtained was that 27.50% of employees have a favorable perception of job satisfaction, and 57.50% considered moderate, concluding that most of them have a moderate perception, 47.50% of employees perceived as favorable organizational climate, and 38 , 33% considered moderate. Therefore, the largest group of them has a favorable perception.

Keywords: satisfaction, cover an effect need to meet or met / job satisfaction, is the degree of conformity of the person regarding their work environment / organizations are administrative structures set up to achieve goals or objectives through human bodies or management of human talent and / or otherwise.