



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C.,
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano**

AUTOR:

Br. Luis Espichán Palante

ASESOR:

Mg. Félix Alberto Caycho Valencia

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ- 2017

Página del Jurado

M. Sc. Abner Chávez Leandro
Presidente

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos
Secretario

Mg. Félix Alberto Caycho Valencia
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Natividad, que acaba de partir y me ilumina desde el cielo, por su apoyo y perseverancia en mi formación profesional.

A mi señora Alicia e hijas Karina y Gianella por estar a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida.

Agradecimiento

Al asesor de tesis Mg. Félix Caycho Valencia, por el asesoramiento para llevar a cabo la presente investigación.

A los trabajadores del estudio contable, por su valioso apoyo profesional

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Espichán Palante, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016”, presentada, en 110 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, enero de 2017

Luis Espichán Palante

DNI: 07768794

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016”. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016; lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar la problemática relacionada a las variables en mención.

El estudio de tesis está constituido por ocho capítulos. En el primer capítulo se muestra la introducción. En el segundo capítulo, se muestra el marco metodológico. En el capítulo tercero se presentan los resultados. En el cuarto capítulo, se presenta la discusión y en el quinto las conclusiones a las que se arriban. En el capítulo seis las recomendaciones. Se finaliza con el capítulos siete, en donde se precisan las referencias bibliográficas y el capítulo ocho con los anexos.

Los resultados hallados en la investigación evidencian la existencia de relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes internacionales	14
1.1.2. Antecedentes nacionales	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.2.1. Clima organizacional	19
1.2.2. Satisfacción laboral	27
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	43
1.6. Objetivos	44
II. Marco metodológico	45
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	48
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Aspectos éticos	55

III.	Resultados	56
3.1.	Resultados descriptivos	57
3.2.	Resultados inferenciales	68
IV.	Discusión	79
V.	Conclusiones	82
VI.	Recomendaciones	84
VII.	Referencias	86
VIII.	Anexos	92
	Anexo 1. Artículo científico	93
	Anexo 2. Matriz de consistencia	99
	Anexo 3. Consentimiento por la institución	101
	Anexo 3. Matriz de datos	103
	Anexo 4. Instrumentos	111
	Anexo 5. Formato de validación	115
	Anexo 6. Inprpant de resultados	124

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable clima laboral	47
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 3: Niveles de interpretación del cuestionario de clima laboral	52
Tabla 4: Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción laboral	53
Tabla 5: Validez de los instrumentos de evaluación	53
Tabla 6: Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición	54
Tabla 7: Niveles de Clima organizacional	57
Tabla 8: Niveles de relaciones interpersonales	58
Tabla 9: Niveles de estilo de dirección	59
Tabla 10: Niveles de sentido de pertenencia	60
Tabla 11: Niveles de condiciones económicas	61
Tabla 12: Niveles de disponibilidad de recursos	62
Tabla 13: Niveles de satisfacción laboral	63
Tabla 14: Niveles de satisfacción de las relaciones interpersonales	64
Tabla 15: Niveles de satisfacción con las condiciones de trabajo	65
Tabla 16: Niveles de satisfacción en la motivación	66
Tabla 17: Niveles de satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	67
Tabla 18: Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	68
Tabla 19: Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	69
Tabla 20: Correlación entre clima organizacional y satisfacción en las relaciones interpersonales	71
Tabla 21: Correlación entre clima organizacional y satisfacción de las condiciones de trabajo	73
Tabla 22: Correlación entre clima organizacional y satisfacción en la motivación	75
Tabla 23: Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	77

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional	50
Figura 2: Niveles de Clima organizacional	57
Figura 3: Niveles de relaciones interpersonales	58
Figura 4: Niveles de estilo de dirección	59
Figura 5: Niveles de sentido de pertenencia	60
Figura 6: Niveles de condiciones económicas	61
Figura 7 Niveles de disponibilidad de recursos	62
Figura 8 Niveles de satisfacción laboral	63
Figura 9 Niveles de satisfacción de las relaciones interpersonales	64
Figura 10 Niveles de satisfacción con las condiciones de trabajo	65
Figura 11 Niveles de satisfacción en la motivación	66
Figura 12 Niveles de satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	67
Figura 13 Dispersión entre clima organizacional y satisfacción laboral	70
Figura 14 Dispersión entre clima organizacional y satisfacción en las relaciones interpersonales	72
Figura 15 Dispersión entre clima organizacional y satisfacción de las condiciones de trabajo	74
Figura 16 Dispersión entre clima organizacional y satisfacción en la motivación	76
Figura 17 Dispersión entre clima organizacional y satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	78

Resumen

En la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E. & C. Contadores S.A.C., 2016”, tuvo el propósito de determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios contables.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 80 trabajadores de la Empresa E. & C. Contadores S.A.C. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.887 para el cuestionario de clima organizacional y 0.888 para el cuestionario de satisfacción laboral.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ($r=0.549$; $p=0.000<0.05$) entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa E. & C Contadores S.A.C. Estos resultados indican que a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores

Abstract

In the investigation titled "Climate organizational and labor satisfaction the workers' of the company E. & C. Contadores S.A.C.", he has the purpose of determining the relationship between organizational climate and labor satisfaction in workers of a company of countable services.

The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlacional. The sample was composed by 80 workers of the Company E. & C. Contadores S.A.C.. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.887 for the questionnaire of organizational climate and 0.88 for the questionnaire of labor satisfaction.

The results make conclude that exists significant relationship ($r = 0.549$; $p = 0.000 < 0.05$) between organizational climate and labor satisfaction in workers of the company E. & C. Contadores S.A.C. These results indicate that to more climate organizational bigger labor satisfaction.

Keywords: Organizational climate, labor satisfaction, workers