



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en el área administrativa del Instituto Superior "SISE" año 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Carolina Thais, Alván Vela

ASESOR

Mg. Luis Ramírez Salinas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

TRUJILLO - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Luis Ramírez Salinas
Presidente

Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol
Secretaria

Mg. Olenka Malpica Risco
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y vida para continuar con mis estudios brindándome fortaleza para seguir adelante y no desistir, y que hoy alcance uno de mis objetivos.

A mi madre Elva Vela quien me han brindado su apoyo y su confianza siempre a pesar de los problemas y dificultades que se nos presentaron se esforzó para darme lo mejor y por inculcarme buenos valores y formarme adecuadamente para poder cumplir mis metas.

A mis hermanas por brindarme su ayuda y motivación incondicional para conseguir mis objetivos

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y permitirme llegar hasta donde he llegado, gracias por hacer realidad este sueño y por supuesto a mi familia por el apoyo, colaboración y dedicación para llevar a cabo mi meta de ser un gran profesional.

A mi familia

A la Universidad César Vallejo y la Escuela de Administración por darme la oportunidad de estudiar y convertirme en profesional.

Debo agradecer de manera especial y sincera a la Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol por sus enseñanzas y formación que me ha brindado durante mi carrera profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carolina Thais Alván Vela, con DNI N° 46588722, cumpliendo con las disposiciones actuales dadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, expreso bajo juramento que toda la documentación es veraz y legítima.

Igualmente, expreso bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son probados y veraces.

Asumo el compromiso que recaiga ante cualquier simulación, ocultamiento u descuido de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre de 2015



Carolina Thais Alván Vela
DNI: 46588722

PRESENTACIÓN

Señores del jurado ante Uds. expongo la Tesis titulada: Relación de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en el área administrativa del Instituto Superior "SISE" año 2015.

Con el propósito de determinar de qué manera se relaciona el clima y la satisfacción laboral de los colaboradores del área del año 2015. En conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento con la intención de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Espero cumplir con todos los requerimientos de aprobación.

La Autora.

INDICE

PAGINA DEL JURADO:	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCION	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos:	12
1.3. Teorías Relacionadas al tema:	15
1.3.1. Clima Organizacional.....	15
1.3.2. Satisfacción Laboral	21
1.4. Formulación del Problema:.....	25
1.5. Justificación del estudio:.....	25
1.6Hipótesis:	26
1.7Objetivos:	26
II. MARCO METODOLÓGICO:.....	27
2.1. Diseño de Investigación:	27
2.2. Variables Operacionalización de variables:	28
2.1. Variable 1: Calidad De Servicio:	29
2.2.2Variable 2: Fidelización:	30
2.3. Población y Muestra	30

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos:	31
2.5. Método de análisis datos:	30
2.6 Aspectos Éticos:	30
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES:	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	45

RESUMEN

Este trabajo analizara la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del Instituto Superior "SISE" en el área administrativa de la ciudad de Trujillo año 2015, investigación correlacional con enfoque cuantitativo, no experimental, se utilizó la técnica de encuestas para obtener la información correspondiente y poder desarrollar los objetivos, para ello se empleó dos cuestionarios estructurados y validados por tres jueces, mediante los cuales se aplicó la escala de Likert, los instrumentos fueron aplicados a 12 trabajadores, El clima organizacional fue medida en cinco dimensiones, según Palma (2004) mientras que Satisfacción laboral fue medida por cinco dimensiones propuesto por Meila Peiro. Los resultados de la investigación permitieron mostrar que los trabajadores perciben un clima Organizacional favorable con una media de 3.70 así como también un nivel regularmente de satisfacción laboral con una media de 3.21

Palabras clave: Clima, satisfacción, motivación, bienestar.

ABSTRAC

This research is intended to analyze the relationship of organizational climate and job satisfaction Superior "SISE" Institute in the administrative area of the city of Trujillo 2015. correlational research with quantitative approach, not experimental. The survey technique was used to obtain the relevant information and to develop objectives for this two structured and validated by three judges, by which the Likert scale was applied questionnaires instruments were applied was employed 12 workers The organizational climate it was measured in five dimensions, according to Sonia Palma (2004) while job satisfaction was measured by five dimensions proposed by Meila Peiro. The research results show that allowed workers receive a favorable organizational climate with an average of 3.70 as well as a regular level of job satisfaction with an average of 3.21

Keywords: Climate, satisfaction, motivation, welfare.