



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**“CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION  
LABORAL EN EL RESTAURANTE LA CASONA CATACAOS, AÑO  
2016”**

AUTOR

NAVARRO GUTIERREZ, KEVIN KRISTOFER

ASESOR

SÁNCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2016

## PÁGINA DEL JURADO

---

Mg. Sánchez Pacheco Luis Alberto  
Presidente

---

Dra. Rodríguez de Peña Nelida  
Secretaria

---

Lic. Lazo Sánchez Martin  
Vocal

## Dedicatoria

A Dios por su infinito amor, por darme salud y fuerzas para poder superar todos los obstáculos.

A mis padres Francisco y Mónica por sacarme adelante, por entregarme toda su confianza, porque en cada paso que doy siempre están conmigo A mis abuelos Manuel y Socorro, a mis hermanos Joao y María Fernanda y a mi sobrino Patrick que día a día me brindan su apoyo..

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la sabiduría necesaria para poder culminar esta investigación, a mis padres y hermano por su apoyo incondicional y palabras de aliento para poder cumplir mi meta.

A mi asesor MG. Sánchez Pacheco, Luis, por guiarme en cada paso de la elaboración de mi tesis, por brindarme su ayuda y apoyo incondicional y a cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de la tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Kevin Kristofer Navarro Gutiérrez con DNI N° 72449464, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración.

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, sometiénndose a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 11 de Julio del 2016

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral en el restaurante la casona Catacaos, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El autor.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática .....	11
1.2 Trabajos previos.....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	176
1.4 Formulación del problema .....	173
1.5 Justificación del estudio .....	274
1.6 Hipótesis.....	285
1.7 Objetivos.....	26
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>27</b>
2.1 Diseño de investigación .....	27
2.2 Variable, operacionalización .....	27
2.3 Población y muestra.....	330
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	330
2.5. Métodos de análisis de datos .....	341
2.6. Aspectos éticos .....	342
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>353</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>V. PROPUESTA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL .....</b>	<b>46</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>50</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>
Anexo 1. Cuestionario .....	55
Anexo 2. Acta de Aprobación de Tesis .....	62
Anexo 3. Validación del instrumento .....	53
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento .....	61
Anexo 5. Matriz de consistencia .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.....	33
Tabla 2. Nivel del clima laboral en el restaurante La Casona.....	34
Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral en el restaurante La Casona.....	35
Tabla 4. Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral.....	36
Tabla 5. Relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral.....	36
Tabla 6. Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral.....	37
Tabla 7. Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral.....	37
Tabla 8. Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.....	38



## Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del restaurante La Casona de Catacaos. La hipótesis que se consideró fue: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Restaurante la Casona de Catacaos. La investigación fue de tipo correlacional y el diseño transaccional, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por los 23 trabajadores del restaurante La Casona de Catacaos. Las variables de estudio fueron, clima laboral y satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos y la satisfacción de los trabajadores respectivamente. El estudio proporcionó una visión de la organización con relación a la percepción que se tiene sobre el clima laboral así la satisfacción laboral que tienen los empleados del restaurante la Casona de Catacaos, evidenciándose indicadores bajos en la satisfacción por la tarea que realizan cada uno de los empleados. Los resultados del estudio facilita, además, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida. Entre los resultados más relevantes se considera que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral ( $r=0.991$ ) de los trabajadores del restaurante La Casona de Catacaos.

Palabra Clave: Clima laboral y Satisfacción laboral.

## Abstrac

This research aimed to determine the relationship between the working environment and job satisfaction of workers in the restaurant La Casona de Catacaos. The hypothesis considered was: There is a significant relationship between the working environment and job satisfaction of workers Restaurante la Casona de Catacaos. The research is correlational and transactional design, sample size corresponded to the sample population made up of 23 workers restaurant La Casona de Catacaos. The study variables were, working environment and job satisfaction is the result of both internal factors and satisfaction of workers respectively. The study provided an overview of the organization in relation to the perception people have about the work environment and job satisfaction with restaurant employees Casona de Catacaos, showing low indicators in the satisfaction with the work they do each employees. The study results also facilitates management for change, aimed at improving labor environment overlooking an approach to improving efficiency and worker satisfaction, translated into quality of life. Among the most important results it is considered that there is a highly significant relationship between the working environment and job satisfaction ( $r = 0.991$ ) of workers in the restaurant La Casona de Catacaos.

Keyword: Work environment and job satisfaction.