



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y la satisfacción laboral en los
colaboradores en las áreas administrativas de RANSA

Callao, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA**

AUTOR:

Br. Miguel Gabriel Quiróz Rivero

ASESOR:

Mgr. Flores Sotelo, Willian Sebastian

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia del Talento Humano

PERÚ – 2017

Dedicatoria

A los motivos de mí existir: mis hijas. Al asesor por su denodada labor y apoyo en este proceso.

Agradecimiento

A esta alma máter y a todos los profesores y catedráticos que depositaron la confianza en mi persona por hacer posible concretizar este fin académico.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en las áreas administrativas de RANSA Callao, 2016, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de magíster en Administración de negocios MBA.

En el presente trabajo, se estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa RANSA. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa.

Los Olivos, 26 de diciembre de 2016

Br. Miguel Gabriel Quiróz Rivero

Lista de contenido

Pagina de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción.	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3 Justificación	60
1.4 Problema	61
1.5 Hipótesis	64
1.6 Objetivos	65
II. Marco metodológico	45
2.1 Variables	68
2.2 Operacionalización de variables	71
2.3 Método de la investigación.	55
2.4 Tipo de Investigación BASICA SUSTANTIVA	56
2.5 Diseño de la Investigación.	56
2.6 Población de estudio	79
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
2.8 Métodos de análisis de datos	86
2.9 Aspectos éticos	87
III. RESULTADOS	88
IV. DISCUSIÓN	98
V. CONCLUSIONES.	104
VI. RECOMENDACIONES	107

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.
ANEXOS

110

Lista de tablas

Tabla 1.	Conceptos de clima organizacional	26
Tabla 2.	Conceptos de satisfacción laboral	43
Tabla 3	Operacionalización de la variable	72
Tabla 4	Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Clima Organizacional.	73
Tabla 5.	Escala de medición: Variable (X) Clima Organizacional	74
Tabla 6	VARIABLES, dimensiones e indicadores: Variable (X) Clima Organizacional.	75
Tabla 7.	Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (Y) Satisfacción Laboral	76
Tabla 8	Escala de medición: Variable (Y) Satisfacción Laboral	76
Tabla 9.	VARIABLES, dimensiones e indicadores: Variable (Y) Satisfacción Laboral	77
Tabla 10	Población de Estudio – Estudiantes	79
Tabla 11	Cálculo Estadístico del tamaño de la Muestra	80
Tabla 12.	Escala de medición: Variable (X) Estilos Parentales	81
Tabla 13.	Niveles de Estilos Parentales	81
Tabla 14.	Niveles de las dimensiones de la variable (X) Clima Organizacional	82
Tabla 15.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X) Clima Organizacional	83
Tabla 16.	Escala de medición y rangos: Variable (Y) Satisfacción laboral	83
Tabla 17	Niveles de Satisfacción laboral	84
Tabla 18	Niveles de las dimensiones de la Variable (Y) Clima organizacional	84
Tabla 19.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Y: Satisfacción laboral	85
Tabla 20.	Expertos validadores de los instrumentos	85
Tabla 21.	Criterios de evaluación por expertos	86
Tabla 22.	Alfa de Cronbach: Variable (X) Clima organizacional.	86
Tabla 23.	Alfa de Cronbach: Variable (Y) Satisfacción Laboral	89
Tabla 24.	Descripción de los niveles del clima organizacional	90
Tabla 25.	Descripción de los Niveles de la Satisfacción Laboral.	91
Tabla 26.	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral.	92

Tabla 27.	Coeficiente de correlación de Spearman entre el Objetivos estratégico en el clima organizacional y Satisfacción laboral.	93
Tabla 28.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión cooperación en el clima organizacional y la satisfacción laboral	94
Tabla 29.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Estilo Permisivo y Habilidades Sociales.	95
Tabla 30.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión liderazgo en el clima organizacional y la satisfacción laboral.	96

Lista de figuras

Figura 1.	Teoría del sistema de Likert	35
Figura 2.	Pirámide de Maslow	36
Figura 3.	Teoría de la motivación e higiene de Herzberg	37
Figura 4.	Comparación de las teorías de motivación	38
Figura 5.	El comportamiento organizacional como un iceberg	39
Figura 6.	Las relaciones entre el CO y otras disciplinas	40
Figura 7.	El universo de las organizaciones	42
Figura 8.	Niveles del Clima Organización.	89
Figura 9.	Niveles de la Satisfacción Laboral.	90

Resumen

Se sabe que la mayor parte de nuestras vidas estamos más vinculados en nuestras labores y lugares de trabajo, ambiente laboral. Por este motivo, el concepto del clima organizacional y la satisfacción laboral ha tomado mucha importancia para aquellas organizaciones modernas que compiten por buscar el equilibrio entre clima y ambiente de los colaboradores dentro de las corporaciones. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación existe entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en las áreas administrativas de RANSA Callao, 2016

Con respecto a la metodología, se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo y de tipo correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables. La presente investigación posee un diseño NO experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 76 colaboradores del área administrativa. El instrumento utilizado para recoger datos de la variable (X): Clima organizacional fue un cuestionario y para recoger los datos de la variable (Y) Satisfacción laboral fue un cuestionario.

En base a los resultados obtenidos, se ha demostrado un $Rho = 0.817$ que determinó Existe correlación muy buena entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en las áreas administrativas de RANSA Callao, 2016, siendo el índice de correlación 81.7%. La relación confirma: a menor problema en el clima organizacional, mayor el desarrollo de la satisfacción laboral para el desarrollo.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores, subjetivo, ambiente laboral.

Abstract

We know that most of our lives are more linked in our work and workplaces, work environment. For this reason, the concept of organizational climate and job satisfaction has become very important for those modern organizations competing to seek the balance between climate and environment of employees within corporations. Therefore, the present research aims to establish the relationship between organizational climate and job satisfaction in collaborators in the administrative areas of RANSA Callao, 2016.

Regarding the methodology, it was carried out under the scheme of the hypothetical deductive and correlational method, since its purpose is to know the relationship or degree of association that exists between two variables. The present research has an experimental design. The study sample consisted of 76 employees from the administrative area. The instrument used to collect data from the variable (X): Organizational climate was a questionnaire and to collect data from the variable (Y) Labor satisfaction was an observation sheet.

Based on the results obtained, a $Rho = 0.817$ has been demonstrated that determined a significant relationship between organizational climate and job satisfaction in collaborators in the administrative areas of RANSA Callao, 2016, with a correlation index of 81.7%. The relationship confirms: the greater the problem in the organizational climate, the greater the development of job satisfaction for development.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, Collaborators, subjective, work environment