



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA LOS LIBROS MÁS PEQUEÑOS
DEL MUNDO E.I.R.L, DE LA AV. PRÓCERES INDEPENDENCIA EN
SJL, 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

MERIDA LISBETH SILVA CARDOZO

ASESOR:

DR. RAÚL DELGADO ARENAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA - PERÚ

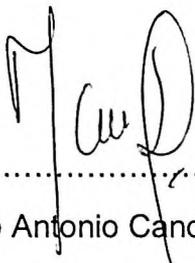
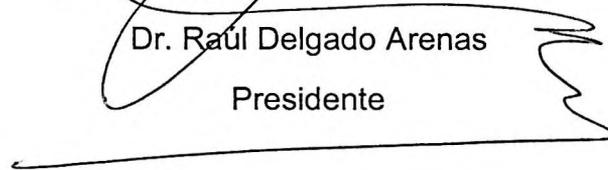
2015

MIEMBROS DEL JURADO



.....

Dr. Raúl Delgado Arenas
Presidente



.....

Mg. Marco Antonio Candia Menor
Secretario



.....

Dr. Oscar Salas Quintos
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la vida, la salud y las fuerzas para salir adelante, por ser mí guía diariamente, mi mayor ejemplo a seguir y por las múltiples Bendiciones que me brinda cada día.

A mis padres, por ser mi motivo de superación día a día, por estar conmigo siempre, por enseñarme a crecer, por sus sabios consejos y apoyo incondicional que me brindan. Porque por ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos, por estar conmigo siempre y apoyarme en los momentos difíciles de mi vida. Que más que hermanos son mis mejores amigos.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente a nuestros asesores quienes con sus sabias orientaciones y consejos hicieron posible la culminación de esta investigación.

A Sr. Alberto Briceño Polo, por permitirme realizar mi trabajo de investigación en su respectiva empresa y por los consejos que durante el proceso de investigación me brindo.

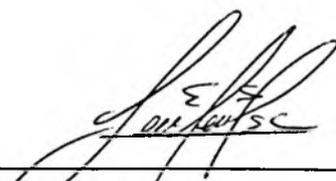
DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Mérida Lisbeth Silva Cardozo con DNI N° 47671887, 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 de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de junio del 2015



Merida Lisbeth Silva Cardozo

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la empresa Los libros más pequeños del mundo E.I.R.L, de la Av. Próceres Independencia en SJL, 2014-2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración De Empresas.

La presente investigación es de diseño no experimenta, está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados así los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a las respectivas discusiones. El quinto capítulo se redacta las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación. El séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Merida Lisbeth Silva Cardozo

INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE GRÁFICOS	X
I. INTRODUCCION	13
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:	41
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:	42
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:	42
JUSTIFICACIÓN SOCIAL:	42
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	45
1.1.1 EL PROBLEMA GENERAL DE ESTA INVESTIGACIÓN ES:	45
1.1.2 LOS PROBLEMAS ESPECÍFICOS SON:	45
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
1.2.1 EL OBJETIVO GENERAL DE ESTA INVESTIGACIÓN ES:	46
1.2.2 LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS SON:	46
II. MARCO METODOLOGICO	48
2.1 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.1.1 LA HIPÓTESIS GENERAL DE ESTA INVESTIGACIÓN ES:	48
2.1.2 LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS SON:	48
2.2 VARIABLES	49
2.2.1 PRIMERA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL	49
2.2.2 SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	49
2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
2.4 METODOLOGÍA	53
2.5 TIPO DE ESTUDIO	53
2.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA	54
2.7.1 POBLACIÓN	54
2.7.2 UNIDAD DE ANÁLISIS	55
2.7.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN	55
2.7.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	55
2.8 TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
2.8.1 TÉCNICA	55
2.8.2 INSTRUMENTO	56
2.9 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	56
2.10 ASPECTOS ÉTICOS	57
III. RESULTADOS	58
3.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	58

3.1.1 VALIDEZ	58
3.1.2 CONFIABILIDAD	59
3.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO	60
3.3 PRUEBA DE NORMALIDAD	67
3.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS.	67
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	79
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de la variable Clima organizacional.....	51
Tabla N° 02: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.....	52
Tabla N° 3: Cuadro de intervalos	57
Tabla N°4: validez por juicio de expertos.....	58
Tabla N° 5: Estadísticos de fiabilidad: clima organizacional	59
Tabla N° 6: Estadísticos de fiabilidad: Satisfacción Laboral.....	59
Tabla N°7: Cuadro de Normalidad	67
Tabla 08: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	68
Tabla 09: Relación entre satisfacción laboral y apertura a los cambios tecnológicos	69
Tabla 10: Relación entre Recursos humanos y la Satisfacción laboral	70
Tabla 11: Relación entre Comunicación y Satisfacción laboral	71
Tabla 12: Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral	72
Tabla 13: Relación entre Toma de decisiones y Satisfacción Laboral.....	73

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Percepción de un mal clima laboral60
Gráfico N° 2: Trabajadores no satisfechos61
Gráfico N° 3: Uso de maquinaria moderna.....62
Gráfico N° 04: Desinterés del líder por sus colaboradores.....63
Gráfico N° 05: Percepción de una mala comunicación64
Gráfico N° 06: Trabajadores desmotivados.....65
Gráfico N° 07: Libertad para tomar decisiones66

RESUMEN

Esta investigación se denominó “Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la empresa Los libros más pequeños del mundo E.I.R.L, de la Av. Próceres Independencia en SJL, 2015”, objetivo desarrollada para alcanzar el título profesional en Administración de Empresas, siendo la problemática: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Los libros más pequeños del mundo, de la Av. Próceres Independencia en SJL, 2015? Y por consiguiente se formuló el objetivo de Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la empresa Los libros más pequeños del mundo, de la Av. Próceres Independencia en SJL, 2015. En este estudio es de tipo descriptivo-correlacional se describirá las dimensiones de las dos variables para luego medir la relación que existe entre las dimensiones de las variables, teniendo como muestra a la totalidad de los trabajadores de la empresa, que vienen a ser exactamente 50 trabajadores, por último se presentó los resultados de la investigación juntamente con las conclusiones y recomendaciones para obtener una mejor satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research was called "Organizational climate and satisfaction of employees of the company's smallest books in the world EIRL Av. Heroes SJL Independence, 2015" developed to meet the professional degree in Business Administration, with the problem: What is the relationship between organizational climate and satisfaction of employees of the company's smaller books in the world, Independence Avenue SJL Heroes, 2015? And therefore in order to determine the relationship between organizational climate and satisfaction of employees of the company's smallest books in the world, it was formulated Av. Heroes SJL Independence, 2015. This study is descriptive-correlational and dimensions of the two variables and then measure the relationship between the dimensions of the variables will be described, taking as a sign to all employees of the company, who come to be exactly 50 workers. Finally the results of the research are presented together with conclusions and recommendations for better job satisfaction.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.