



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa SEDACHIMBOTE S.A, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Bach. Francisca Mendo Cerna

**ASESOR:**

Mg. Jesús Núñez Untiveros

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales y médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2015**

---

**PRESIDENTE**

---

**VOCAL.**

---

**SECRETARIO**

## **Dedicatoria**

A Dios por su iluminación en la realización de este trabajo de investigación.

A mi hijo Carlos Gabriel por ser la inspiración de mis días.

## **Agradecimientos**

A mi familia y amigos por todas las veces que invirtieron su tiempo valioso para ayudarme y aconsejarme, hasta alcanzar este éxito.

A todas las personas que contribuyeron en la consolidación de este logro personal.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Francisca Mendo Cerna, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 32766108 con la tesis titulada Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa SEDACHIMBOTE S.A, 2014.

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

Marzo de 2015

Br. Francisca Mendo Cerna  
DNI: 32766108

## **Presentación**

El presente Trabajo de Investigación, tiene como título “Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa SEDACHIMBOTE S.A 2014”, está constituido por los siguientes capítulos:

Capítulo I, Planteamiento del problema, que comprende: realidad problemática sobre la relación del Clima organizacional y la Satisfacción laboral; asimismo contiene la formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo II, Marco referencial, que incluye los antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico de las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral desde el modelo de gestión de recursos humanos, así como la perspectiva teórica de la investigación.

Capítulo III, Hipótesis y variables, que comprende: las hipótesis, identificación de variables, descripción de variables y operacionalización de variables.

Capítulo IV, Marco metodológico, en donde se incluye el tipo de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento de recolección de datos, método de análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas

Capítulo V, Resultados, que comprende los resultados de la investigación y la contrastación de hipótesis.

Capítulo VI, Discusión, se expone los resultados de la investigación, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, los cuales comprenden, matriz de consistencia, instrumentos y base de datos.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>Introducción</b>	xiv
<b>I: Planteamiento del problema</b>	16
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Justificación relevancia y contribución	20
1.3.1 Teórica	20
1.3.2 Metodológica	21
1.3.3 Epistemológica	21
1.4. Objetivos	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivo específicos	21
<b>II: Marco referencial</b>	22
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.1.2. Antecedentes internacionales	29
2.2 Marco teórico	34
2.2. Bases teóricas del clima organizacional	34
2.2.1. Definición	34

2.2.2. Características del clima organizacional	37
2.2.3. Teorías del clima organizacional	38
2.2.4 Dimensiones del clima organizacional	40
2.2.5 Satisfacción laboral.	45
2.2.6. Teorías de la satisfacción laboral	48
2.2.7. Dimensiones de la satisfacción laboral	52
2.3. Perspectiva teórica	55
<b>III Hipótesis y variables</b>	<b>56</b>
<b>3.1. Hipótesis</b>	<b>56</b>
3.1.1. Hipótesis general	58
3.1.2. Hipótesis específicas	58
3.2. Identificación de Variables	59
3.3. Descripción de variables	59
3.3.1. Definición conceptual	59
3.3.2. Definición operacional	60
3.4. Operacionalización de variables	62
<b>IV. Marco metodológico</b>	<b>63</b>
4.1. Tipo de Investigación	63
4.2. Población, muestra y muestreo	65
4.3. Criterios de selección	67
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	67
4.5. Confiabilidad del instrumento	68
4.6. Procedimiento de recolección de datos	70
4.7. Método de análisis e interpretación de datos	72
4.8. Consideraciones éticas.	73
<b>V Resultados</b>	<b>75</b>
5.1. Presentación de resultados	75
5.2. Contrastación de las hipótesis	81
<b>VI. Discusión</b>	<b>86</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>90</b>

<b>Recomendaciones</b>	91
<b>Referencias bibliográficas</b>	92
<b>Anexos</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia	98
Anexo 2. Instrumento de medición de las variables 1 y 2	100
Anexo 3. Base de datos	103
Anexo 4. Tabla de correlación de Rho Spearman	110

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización del clima organizacional.	61
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción laboral	62
Tabla 3. Confiabilidad del cuestionario clima organizacional	69
Tabla 4. Confiabilidad de la satisfacción laboral	70
Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentajes del clima organizacional	75
Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentajes de la satisfacción laboral	76
Tabla 7. Distribución de niveles de significación tarea	77
Tabla 8 Distribución de niveles de las condiciones de trabajo	78
Tabla 9 Distribución de niveles de reconocimiento personal.	79
Tabla 10. Distribución de niveles de beneficios económicos	80
Tabla 11. Correlación clima organizacional y satisfacción laboral	81
Tabla 12. Correlación clima organizacional y significación tarea	82
Tabla 13. Correlación clima organizacional y condiciones de trabajo	83
Tabla 14. Correlación clima organizacional y reconocimiento personal	84
Tabla 15. Correlación clima organizacional y beneficios económicos	85

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
Figura: 1 Esquema del diseño de investigación	64
Figura 2. Distribución de frecuencia y porcentajes del clima organizacional	75
Figura 3. Distribución de frecuencia y porcentajes de la satisfacción laboral	76
Figura 4. Distribución de niveles de significación tarea	77
Figura 5 Distribución de niveles de las condiciones de trabajo	78
Figura 6 Distribución de niveles de reconocimiento personal	79
Figura 7 Distribución de niveles de beneficios económicos	80

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa SEDACHIMBOTE SA 2014, la población consta de 306 administrativos, de los cuales se tomó una muestra probabilística de 171 trabajadores, para el estudio se ha empleado las variables, clima organizacional y satisfacción laboral, explicadas en base a las teorías motivacionales del trabajo y de las organizaciones.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, para su propósito, se utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario clima organizacional, el cual estuvo constituido por 50 preguntas en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo) y el cuestionario de satisfacción laboral, constituido por 27 preguntas, en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo), que brindaron información acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que existe evidencia para afirmar que el Clima organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral en el personal administrativo de la Empresa SEDA CHIMBOTE SA 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.681, representó una moderada asociación entre la variables.

**Palabras Clave:** Clima organizacional y Satisfacción laboral

## **Abstract**

The present study was overall goal, determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the administrative staff of the company SEDACHIMBOTE SA 2014 period, the population is 306 administrative, 171 sample was probabilistic, in which they have used the variable: organizational climate and job satisfaction, explained based on motivational theories of work and organizations.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Organizational climate, which consisted of 50 questions on the Likert scale (Total agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree) and Questionnaire on the Job Satisfaction, which consisted of 27 questions, the Likert scale (Total agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree ), who provided information about the organizational climate and job satisfaction through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that organizational climate is significantly related to job satisfaction administrative SILK CHIMBOTE SA Company in the period 2014, with the correlation coefficient of 0.681 Spearman Rho, represent a moderate association between the variables.

**Keywords:** Organizational Climate and Job Satisfaction