



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los  
colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de  
Agosto de la PNP Ltda”; 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de Talento Humano

**AUTOR:**

Br. Félix Severo Serafín Guerrero

**ASESOR:**

Dr. Flores Sotelo, Willian Sebastián

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Gestión del Talento Humano

**PERÚ - 2017**

## **JURADO CALIFICADOR**

Dra. Gladys Sánchez Huapaya  
Presidente del jurado

Mgtr. Miluska Vega Guevara  
Secretario del jurado

Dr. Willian Flores Sotelo  
Vocal del jurado

**Dedicatoria**

Al padre celestial, por darme la vida, la oportunidad y por haberme iluminado a lo largo de mi vida universitaria.

A la memoria de mi Madre, Francisca Guerrero (QEPD) a mi esposa, Martha Jiménez Loza (QEPD) que desde cielo me iluminan.

A mis dos hijos, Naomi Maira y Gianfranco Guiomar por su amor, tiempo y comprensión.

### **Agradecimiento**

Doy Gracias a Dios, por ser mi guía, modelo y ejemplo más grande de amor en este mundo.

A todo resto de mis familiares, a los docentes, asesor de tesis y mis compañeros de clase.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Félix Severo Serafín Guerrero, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda, Lima – 2017”, presentada, en 127 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de junio del 2017

---

**Félix Severo Serafín Guerrero**  
DNI: 08337864

## 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 satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda; 2017, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de maestro en Gestión del Talento Humano.

En el presente trabajo, se estudia la relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. 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, Junio 2017

---

Br. Félix Severo Serafín Guerrero

## Lista de contenido

|               |  |           |
|---------------|--|-----------|
| <b>I.</b>     | <b>Introducción.</b>                             | 13        |
| 1.1           | Antecedentes                                     | 14        |
| 1.2           | Fundamentación científica, técnica o humanística | 19        |
| 1.3           | Justificación                                    | 41        |
| 1.4           | Problema   | 42        |
| 1.5           | Hipótesis  | 45        |
| 1.6           | Objetivos  | 466       |
| <b>II.</b>    | <b>Marco metodológico</b>                        | <b>47</b> |
| 2.1           | Variables  | 48        |
| 2.2           | Operacionalización de variables                  | 51        |
| 2.3           | Método de la investigación.                      | 52        |
| 2.4           | Tipo de Investigación                            | 53        |
| 2.5           | Diseño de la Investigación.                      | 53        |
| 2.6           | Población de estudio                             | 54        |
| 2.7           | Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 54        |
| 2.8           | Métodos de análisis de datos                     | 60        |
| 2.9           | Aspectos éticos                                  | 60        |
| <b>III.</b>   | <b>RESULTADOS</b>                                | <b>61</b> |
| <b>IV.</b>    | <b>DISCUSIÓN</b>                                 | <b>81</b> |
| <b>V.</b>     | <b>CONCLUSIONES.</b>                             | <b>86</b> |
| <b>VI.</b>    | <b>RECOMENDACIONES</b>                           | <b>89</b> |
| <b>VII.</b>   | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>               | <b>91</b> |
| <b>ANEXOS</b> |  |           |
| Anexo: A      | Matriz de consistencia de la investigación.      | 99        |
| Anexo: B      | Cuestionarios                                    | 101       |
| Anexo: C      | Validaciones                                     | 107       |
| Anexo: D      | Análisis De Confiabilidad Base de datos          | 122       |
| Anexo: E      | Base de datos                                    | 125       |
| Anexo: F      | Certificado Turnitin                             | 128       |

### Lista de tablas

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabla 1.  | Evolución de variable Clima Organizacional   | 28 |
| Tabla 2.  | Evolución de Variable Satisfacción laboral   | 34 |
| Tabla 3   | Operacionalización de la variable Clima Organizacional                               | 51 |
| Tabla 4   | Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral                               | 52 |
| Tabla 5.  | Escala de medición: Variable (X) clima organizacional                                | 55 |
| Tabla 6   | Niveles del clima organizacional   | 55 |
| Tabla 7.  | Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X)<br>Clima Organizacional | 56 |
| Tabla 8   | Escala de medición y rangos: Variable (Y) Satisfacción laboral                       | 56 |
| Tabla 9.  | Niveles de Satisfacción laboral  | 57 |
| Tabla 10  | Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Y:<br>Satisfacción laboral  | 57 |
| Tabla 11  | Expertos validadores de los instrumentos   | 58 |
| Tabla 12. | Criterios de evaluación por expertos   | 58 |
| Tabla 13. | Rango del alfa de Cronbach   | 59 |
| Tabla 14. | Descripción de los Niveles del Clima organizacional.                                 | 62 |
| Tabla 15. | Descripción de los Niveles de la dimensión Estructura<br>Organizacional.             | 63 |
| Tabla 16. | Descripción de los Niveles de la dimensión Liderazgo.                                | 64 |
| Tabla 17  | Descripción de los Niveles de la dimensión Toma de decisiones.                       | 65 |
| Tabla 18  | Descripción de los Niveles de la dimensión Motivación.                               | 66 |
| Tabla 19. | Descripción de los Niveles de la dimensión Comportamientos                           | 67 |
| Tabla 20. | Descripción de los Niveles de la Satisfacción Laboral.                               | 68 |
| Tabla 21. | Descripción de los Niveles de la dimensión Seguridad                                 | 69 |
| Tabla 22. | Descripción de los Niveles de la dimensión Promoción                                 | 70 |
| Tabla 23. | Descripción de los Niveles de la dimensión Remuneración                              | 71 |
| Tabla 24. | Descripción de los Niveles de la dimensión Condiciones de<br>Trabajo                 | 72 |
| Tabla 25. | Descripción de los Niveles de la dimensión Factores<br>Extrínsecos                   | 73 |



- Tabla 26. Correlaciones entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral. 74
- Tabla 27. Correlaciones entre la dimensión estructura organizacional y Satisfacción laboral. 75
- Tabla 28. Correlaciones entre la dimensión Liderazgo en el clima organizacional y la satisfacción laboral 76
- Tabla 29. Correlaciones entre la dimensión Toma de decisiones y Satisfacción laboral. 77
- Tabla 30. Correlaciones entre la dimensión Motivación en el clima organizacional y la satisfacción laboral. 78
- Tabla 31. Correlaciones entre la dimensión Comportamientos y la Satisfacción laboral. 79

## Lista de figuras

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| <i>Figura 1.</i>  | Diseño de la Investigación                         | 53 |
| <i>Figura 2.</i>  | Niveles del Clima organizacional.                  | 62 |
| <i>Figura 3.</i>  | Niveles de la dimensión estructura organizacional. | 63 |
| <i>Figura 4.</i>  | Niveles de la dimensión Liderazgo.                 | 64 |
| <i>Figura 5.</i>  | Niveles de la dimensión Toma de decisiones.        | 65 |
| <i>Figura 6.</i>  | Niveles de la dimensión Motivación.                | 66 |
| <i>Figura 7.</i>  | Niveles de la dimensión comportamientos.           | 67 |
| <i>Figura 8.</i>  | Niveles de la Satisfacción Laboral.                | 68 |
| <i>Figura 9.</i>  | Niveles de la seguridad.                           | 69 |
| <i>Figura 10.</i> | Niveles de la promoción.                           | 70 |
| <i>Figura 11.</i> | Niveles de la remuneración.                        | 71 |
| <i>Figura 12.</i> | Niveles de las condiciones de trabajo.             | 72 |
| <i>Figura 13.</i> | Niveles de los factores extrínsecos                | 73 |

## Resumen

En el presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo establecer la relación que existía entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda”, 2017.

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 150 colaboradores del área administrativa. El instrumento utilizado para recoger los datos de la variable: clima organizacional fue un cuestionario y para recoger los datos de la variable satisfacción laboral fue el cuestionario.

Los resultados evidenciaron que el 57,33% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda; 2017 consideraron que el clima organizacional es regular y que el 48,67% de estos trabajadores presentan un nivel de satisfacción laboral regular.

En base a los resultados se llegó a la conclusión de que el clima organizacional presenta una relación directa y alta con la satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda”, 2017, siendo el índice de correlación Rho de Spearman = 0,827, que es una relación alta entre las variables. La relación indica que: en un adecuado clima organizacional, la satisfacción laboral será mayor el desarrollo.

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

## Abstract

In the present research was raised as a main objective the relationship between organizational climate and job satisfaction of employees in the "cooperative credit August 29, the PNP Ltda", 2017.

With regard to the methodology, was held under the scheme of the hypothetical deductive method and correlation type, since it aims to know the relationship or degree of association between two variables. This research has a non-experimental design. The study sample was conformed by 150 contributors to the administrative area. The instrument used to collect data on the variable: organizational climate was a questionnaire and to collect data on the variable job satisfaction questionnaire.

The results showed that 57.33% of the credit Union collaborators 29 de Agosto de la PNP Ltda; 2017 considered that the organizational climate is regular and that 48.67% of these workers present a level of regular job satisfaction.

Based on the results it was concluded that the organizational climate presents a high and direct relationship with the job satisfaction of employees in the "cooperative credit August 29, the PNP Ltda", 2017, being the correlation index Rho Spearman = 0,827, which is a high relationship between the variables. The indica relationship: in a suitable organizational climate, job satisfaction will be greater development.

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