



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper’s Chicken - Distrito, San Martín de Porres ,2016”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

AQUINO CHAVEZ, Pierina Lizbet (ORCID: 0000-0002-5558-2082)

ASESOR:

Dr. DÍAZ SAUCEDO, Severino Antonio (ORCID: 0000-0001-9543-0828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

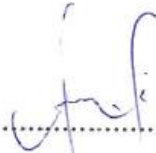
LIMA – PERÚ

2016

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **PIERINA LIZBET AQUINO CHAVEZ**, cuyo título es: **"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN - DISTRITO, SAN MARTÍN DE PORRES, 2016"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) DIECISEIS (letras).

Los Olivos, 19 de julio de 2016



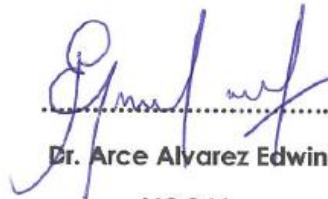
.....
Dr. Davila Arenaza Victor Demetrio

PRESIDENTE



.....
Dr. León Espinoza Lessner Zarate

SECRETARIO



.....
Dr. Arce Alvarez Edwin

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

La vida se encuentra se encuentra
llena de retos y uno de ellos es
Universidad, gracias a Dios por
ayudarme a concluir mi carrera
mi esfuerzo, a mis padres por
apoyo y consejos para hacer de
una mejor persona, a mis
hermanos y a mi novio por
apoyo incondicional. Finalmente
puedo graduarme como un
profesional e ir alcanzando paso
paso mis nuevas metas

Agradecimiento

A todos los profesores que me han enseñado a lo largo de mi carrera universitaria por su profesionalismo impartido.

A todas las personas que contribuyeron y apoyaron en el desarrollo de mi tesis para así poder culminar mi carrera.

De manera especial:

A dios, por darme las fuerzas necesarias y paciencia en todo momento por seguir cada pasó que doy día a día.

A mi familia, por formarme y enseñarme el camino correcto de la vida por darme todo su apoyo para lograr mi primera meta que es terminar la universidad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo , PIERINA LIZBET AQUINO CHAVEZ con DNI N°74756412 ,a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo , Facultad de Ciencias Empresariales , Escuela Académica Profesional de Administración , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

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

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



Pierina Lizbet, Aquino Chavez

Lima.24 Octubre del 2016

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes, la tesis titulada INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPPER'S CHICKEN DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES ,2015; la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	12
1.2.1 A nivel nacional.....	12
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	17
1.3.1 Teorías científicas.....	17
CLIMA LABORAL.....	17
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.4.1. Problema general.....	22
1.4.2 Problemas específicos.....	22
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	22
1.6 HIPÓTESIS.....	23
1.6.1 Hipótesis general.....	23
1.6.2 Hipótesis específicas.....	24
1.7 OBJETIVOS.....	24
1.7.1 Objetivo General.....	24
1.7.2 Objetivos Específicos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	25
1. Variable independiente x: Clima laboral.....	25
2. Variable dependiente y: Satisfacción de los trabajadores.....	26
2.2.1 MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	26
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	28
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	30
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	30
III.RESULTADOS.....	31
3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	31

3.1.1. NORMAL.....	31
3.1.2. PARAMÉTRICA.....	31
3.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	32
3.3 Resultado de frecuencia.....	36
4. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES:.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	52
CUESTIONARIO	53
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	55

Resumen

La presente investigación permitirá determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Pepper's chicken del distrito de San Martín de Porres, para lo cual utilizaremos como instrumento de encuesta de 30 preguntas según la escala de Likert. Esta investigación se ha realizado con una población de 30 personas. La viabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de Cronbach, una vez recolectados los datos mediante el instrumento la información se registró en una matriz de datos e ingresada al programa estadístico SPSS V.19.0 para su análisis e interpretación.

Palabras claves: Clima laboral, trabajadores, satisfacción, influencia

Abstract

This research will determine the influence of the work environment in the satisfaction of company workers Pepper's chicken district of San Martin de Porres, for which we use as a tool of survey of 30 questions according to the Likert scale. This research has been conducted with a population of 30 people .the feasibility of these surveys was calculated through Cronbach's alpha, once the data collected by the instrument information was recorded in a data matrix and entered to SPSS V.19.0 for analysis and interpretation.

Keywords: Work environment, workers, satisfaction, influence