



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los  
trabajadores de la empresa Designs Quality Exports  
S.A.C., 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

Br. Alicia Marlene Híjar Pirca

**ASESOR:**

Mg. Félix Alberto Caycho Valencia

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

**Página del Jurado**

---

M. Sc. Abner Chávez Leandro  
Presidente

---

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos  
Secretario

---

Mg. Félix Alberto Caycho Valencia  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, fuente de sabiduría y bondad, mi guía permanente, mi apoyo espiritual.

A mis padres, especialmente a mi Madre Francisca por su gran amor y gracias por todo.

A mis hermanos por su apoyo incondicional.

A mi esposo por su amor y dedicación.

A mis grandes Amores mis hijas Karina y Gianella las amo.

### **Agradecimiento**

Gracias al Profesor Félix Caycho por sus enseñanzas y aprendizaje en la elaboración de este trabajo de investigación

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Alicia Marlene Híjar Pirca, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016”, presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Magister 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, enero de 2017

Alicia Marlene Híjar Pirca

DNI: 06177380

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Presento ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016”. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa.

El estudio de tesis está constituido por ocho capítulos. En el primer capítulo se muestra la introducción. En el segundo capítulo, se muestra el marco metodológico. En el capítulo tercero se presentan los resultados. En el cuarto capítulo, se presenta la discusión y en el quinto las conclusiones a las que se arriban. En el capítulo seis las recomendaciones. Se finaliza con el capítulos siete, en donde se precisan las referencias bibliográficas y el capítulo ocho con los anexos.

Los resultados hallados en la investigación evidencian la existencia de relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes internacionales	14
1.1.2. Antecedentes nacionales	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1. Clima organizacional	20
1.2.2. Satisfacción laboral	28
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	43
1.6. Objetivos	44
II. Marco metodológico	46
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño	50
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Aspectos éticos	56

III.	Resultados	57
3.1.	Resultados descriptivos	58
3.2.	Resultados inferenciales	67
IV.	Discusión	78
V.	Conclusiones	82
VI.	Recomendaciones	84
VII.	Referencias	87
VIII.	Anexos	93
	Anexo 1. Artículo científico	94
	Anexo 2. Matriz de consistencia	101
	Anexo 3. Consentimiento por la institución	103
	Anexo 3. Matriz de datos	105
	Anexo 4. Instrumentos	111
	Anexo 5. Formato de validación	115
	Anexo 6. Inprpant de resultados	130

## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima laboral	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 3	Niveles de interpretación del cuestionario de clima laboral	53
Tabla 4	Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción laboral	54
Tabla 5	Validez de los instrumentos de evaluación	55
Tabla 6	Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición	55
Tabla 7	Niveles de Clima organizacional	58
Tabla 8	Niveles de cultura organizacional	59
Tabla 9	Niveles de diseño organizacional	60
Tabla 10	Niveles de potencial humano	61
Tabla 11	Niveles de satisfacción laboral	62
Tabla 12	Niveles de satisfacción de las relaciones interpersonales	63
Tabla 13	Niveles de satisfacción con las condiciones de trabajo	64
Tabla 14:	Niveles de satisfacción en la motivación	65
Tabla 15	Niveles de satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	66
Tabla 16	Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	67
Tabla 17	Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	68
Tabla 18	Correlación entre clima organizacional y satisfacción en las relaciones interpersonales	70
Tabla 19	Correlación entre clima organizacional y satisfacción de las condiciones de trabajo	72
Tabla 20	Correlación entre clima organizacional y satisfacción en la motivación	74
Tabla 21	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	76

## Lista de figuras

		Página
Figura 1	Modelo de Likert	23
Figura 2	Modelo de las seis casillas de Weisbord	25
Figura 3	Esquema del diseño de investigación correlacional	51
Figura 4	Niveles de Clima organizacional	58
Figura 5	Niveles de cultura organizacional	59
Figura 6	Niveles de diseño organizacional	60
Figura 7	Niveles de potencial humano	61
Figura 8	Niveles de satisfacción laboral	62
Figura 9	Niveles de satisfacción de las relaciones interpersonales	63
Figura 10	Niveles de satisfacción con las condiciones de trabajo	64
Figura 11	Niveles de satisfacción en la motivación	65
Figura 12	Niveles de satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	66
Figura 13	Dispersión entre clima organizacional y satisfacción laboral	69
Figura 14	Dispersión entre clima organizacional y satisfacción en las relaciones interpersonales	71
Figura 15	Dispersión entre clima organizacional y satisfacción de las condiciones de trabajo	73
Figura 16	Dispersión entre clima organizacional y satisfacción en la motivación	75
Figura 17	Dispersión entre clima organizacional y satisfacción de la seguridad y salud en el trabajo	77

## Resumen

En la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016”, tuvo el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa industrial privada.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 70 trabajadores de la Empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.911 para el cuestionario de clima organizacional y 0.870 para el cuestionario de satisfacción laboral.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ( $r=0.556$ ;  $p=0.000<0.01$ ) entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016. Estos resultados indican que a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

*Palabras claves:* Clima organizacional, satisfacción laboral, empresa privada

## Abstract

In the investigation titled "Climate organizational and the labor satisfaction of the Designs Quality Exports Company S.A.C., 2016", he had the objective of determining the relationship between the organizational climate and the labor satisfaction in the workers of the industrial private company.

The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlacional. The sample was composed by 70 workers of the Designs Quality Exports Company S.A.C. 2016. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.911 for the questionnaire of organizational climate and 0.870 for the questionnaire of labor satisfaction.

The results make conclude that significant relationship exists ( $r=0.556$ ;  $p=0.000<0.01$ ) between organizational climate and labor satisfaction in workers of the Designs Quality Exports Company S.A.C. 2016. These results indicate that to more climate bigger organizational labor satisfaction.

*Keywords:* Organizational climate, labor satisfaction, private company