



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, LIMA-2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Amelia Chávez Bardales

**Asesor:**

Dr. Piero Guillermo Zaldívar Cuya

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Piero Guillermo Zaldívar Cuya, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Amelia Chávez Bardales

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, LIMA-2017” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

---

Dr. Piero Guillermo Zaldívar Cuya

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*; designados mediante *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

---

Mag. William Cesar Ferrer Jauregui

Miembro del Comité

## DEDICATORIA

A mi Madre Zoila

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

## AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>11</b>
1.1.1. Antecedentes de la Investigación	14
1.1.2. Bases teóricas	20
1.1.3. Definición de términos básicos	26
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>26</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>27</b>
<b>1.4. Hipótesis (Supuestos)</b>	<b>28</b>
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	29
<b>2.1. Tipo de investigación</b>	<b>29</b>
<b>2.2. Población</b>	<b>29</b>
<b>2.3. Muestra</b>	<b>30</b>

<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>	<b>38</b>
<b>3.1. Descripción de los resultados</b>	<b>38</b>
<b>3.2. Contrastación de la hipótesis</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 2. Trabajo de campo (Fotos)</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 3. Cuestionario de las Variables</b>	<b>62</b>
<b>Anexo 4. Encuestas tomadas</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características del concepto de clima organizacional.....	22
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones del clima organizacional.....	23
<b>Tabla 3.</b> Dimensiones de satisfacción laboral.....	24
<b>Tabla 4.</b> Criterio del Clima organizacional.....	32
<b>Tabla 5.</b> Resultados del Clima Organizacional.....	32
<b>Tabla 6.</b> Dimensiones de estudio del clima organizacional.....	31
<b>Tabla 7.</b> Nivel de validez del cuestionario clima organizacional, según el tipo de expertos.....	33
<b>Tabla 8.</b> Nivel de Confiabilidad del cuestionario Clima Organizacional.....	33
<b>Tabla 9.</b> Criterios del cuestionario de Satisfacción Laboral.....	34
<b>Tabla 10.</b> Resultados del cuestionario de Satisfacción Laboral.....	34
<b>Tabla 11.</b> Dimensiones de estudio de la satisfacción laboral.....	35
<b>Tabla 12.</b> Nivel de validez del cuestionario de Satisfacción Laboral, según el tipo de expertos.....	35
<b>Tabla 13.</b> Nivel de Confiabilidad del cuestionario Satisfacción laboral.....	35
<b>Tabla 14.</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	37
<b>Tabla 15.</b> Resultado de la variable de Clima Organizacional.....	38
<b>Tabla 16.</b> Resultado de la dimensión relaciones interpersonales.....	39
<b>Tabla 17.</b> Resultado de la dimensión Compromiso organizacional.....	40
<b>Tabla 18.</b> Resultado de la dimensión Afiliación.....	41
<b>Tabla 19.</b> Resultado de la dimensión Identidad institucional.....	42
<b>Tabla 20.</b> Resultado de la dimensión satisfacción.....	43
<b>Tabla 21.</b> Resultado de la dimensión satisfacción con el trabajo en sí mismo.....	44
<b>Tabla 22.</b> Resultado de la dimensión satisfacción con las autoridades superiores.....	45
<b>Tabla 23.</b> Resultado de la dimensión satisfacción laboral.....	46
<b>Tabla 24.</b> Resultado de la dimensión satisfacción con los compañeros.....	47
<b>Tabla 25.</b> Resultado de la dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción.....	48
<b>Tabla 26.</b> Correlación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral.....	49
<b>Tabla 27.</b> Correlación entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción Laboral.....	50
<b>Tabla 28.</b> Correlación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	50
<b>Tabla 29.</b> Correlación entre la afiliación y la Satisfacción Laboral.....	51
<b>Tabla 30.</b> Correlación entre la Identidad Institucional y la Satisfacción Laboral.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Fórmula de correlación de r de Spearman.....	36
<b>Figura 2.</b> Resultados de la variable Clima Organizacional.....	38
<b>Figura 3.</b> Resultados de la dimensión relaciones interpersonales.....	39
<b>Figura 4.</b> Resultados de la variable Compromiso organizacional.....	40
<b>Figura 5.</b> Resultados de la variable Afiliación.....	41
<b>Figura 6.</b> Resultados de la variable Identidad institucional.....	42
<b>Figura 7.</b> Resultados de la variable satisfacción.....	43
<b>Figura 8.</b> Resultados de la variable satisfacción con el trabajo en sí mismo.....	44
<b>Figura 9.</b> Resultado de la dimensión satisfacción con las autoridades superiores.....	45
<b>Figura 10.</b> Resultado de la dimensión satisfacción laboral.....	46
<b>Figura 11.</b> Resultado de la dimensión satisfacción con los compromisos.....	47
<b>Figura 12.</b> Resultado de la dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción.....	48

## RESUMEN

En La investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora De la Merced de Lima, 2017. En el contexto teórico se presentan antecedentes internacionales y nacionales; así como también bases teóricas relacionadas al clima laboral y satisfacción laboral. La presente investigación es un estudio no experimental, transaccional de tipo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 35 docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora De la Merced, a quienes se les aplicó un cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente. El análisis de los resultados permitió establecer la relación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.348, siendo la correlación significativa al nivel 0.020. Además observamos que existe una correlación positiva débil - media entre la afiliación y la satisfacción laboral; también existe una correlación positiva considerable entre la dimensión identidad institucional y la variable satisfacción laboral. Sin embargo las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional no es compartida por todo el personal.

Finalmente en función de los resultados se formularon recomendaciones orientadas a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución en estudio.

**PALABRAS CLAVES:** Clima organizacional, Satisfacción Laboral.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

- Arístides, G.H. (2012). Desde la idea hasta la sustentación. 7 pasos para una tesis exitosa. Lima.  
Recuperado de:  
[http://www.administracion.usmp.edu.pe/wpcontent/uploads/sites/9/2014/02/Manual\\_7pasos\\_aristidesvara1.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/wpcontent/uploads/sites/9/2014/02/Manual_7pasos_aristidesvara1.pdf)
- Barahona Schwark, P. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).
- Bernal, César A. (2010). Metodología de la investigación (3a. ed.). Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Brunet, Luc. (2014). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias. México: Trillas.
- Brunet, Luc. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Calderón, Danilo. H (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de Ingeniería pesquera de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2012.
- Carrera Rosero, A. E. (2014). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Secretaría Nacional del Agua "SENAGUA"-Quito-2013.
- Castillo Chávez, E. B., & De la Cruz Avalos, J. E. (2015). Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la universidad nacional de Trujillo-2015.
- Chiang Vega, Margarita; Martín Rodrigo, Ma. José y Núñez Partido, Antonio. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral. Madrid, Ed. R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Chiang, M., Ma. J. Martín. & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral. Madrid, Ed. R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Chiavenato, I. (2010). Administración de Recursos Humanos. (8va ed.). Colombia: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2011). Teoría General de la Administración. (8ta ed.). Colombia: McGraw-Hill
- Díaz, L., Edgar, L., & Becerra Camacho, S. K. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014.
- Enríquez Segovia, A. E. (2015). El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Idiomas de la Universidad Central del Ecuador (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación (5ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Huamanchumo Alfaro, L. C. (2016). Estrés Laboral y satisfacción laboral en Docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivación y Clima Organizacional. Boston: Harvard Business School Press
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction: Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
- Isaksen y Ekvall. (2007). "Percepción del Clima Organizacional por Directores de Policlínicos". Cuba. Rev. Correo Científico Médico de Holguin.
- Margoth, G., & INTE, C. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del municipio del Cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi.
- Marques de Ponte, M., Marcano González, D., Pérez, R., Carlos, A., & Bonilla Besteiro, M. (2010). Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado. Trabajo de grado de Licenciatura en Relaciones Industriales no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Malhotra, N. K. (2010). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. Pearson educación.
- Morales Vela, P. M. (2012). Gestión técnica de factores de riesgo psicosocial, valorados mediante el sistema físico, a los trabajadores del área de servicio al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones de la ciudad de Quito Y Guayaqui (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK)
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). Métodos de investigación. Pearson Educación de México.
- Napán, V., & Adolfo, M. (2014). Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo.
- .
- Orizaga Rodríguez, Clara (2011) Tipos o clases de fichas bibliográficas. Universidad Autónoma de Nayarit. Recuperado de <http://bibliotecas.uan.mx/rincon/pdf/FICHAS.pdf>
- Pelaes León, O. C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.

- Robbins, S. P & Judge, T.A. (2013) *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.) México: Prentice hall.
- Rojas Costilla, E. C. (2014). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la contrata servicios mineros múltiples Saquijo S.A:C del distrito de Patate-La Libertad en el año 2013.
- Valdivia Alfaro, C. C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo SAC. 2014.
- Zaldívar, D.F. (2010). Relaciones interpersonales. En *Curso de formación de Trabajadores sociales* (Compilación).