



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional, satisfacción y desempeño
laboral en el sistema institucional de archivos, Lima
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Maura Salustia Enriquez Huamaní

ASESOR:

Dr. Oscar Rafael Guillén Valle PhD

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2016

Página de Jurado

Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Presidente

Dr. Fabian Falcon Carlos Humberto
Secretario

Dr. Damián Chumbe Felimón Ángel
Vocal

Dedicatoria

A mis padres Pedro Enriquez Peña, Eugenia Huamaní Cuenca y hermana Regina Enriquez Huamaní, quienes con sus ejemplos de vida, me enseñaron a ser constante en el esfuerzo y la perseverancia.

Maura

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de superarme profesionalmente.

Al PhD Oscar Rafael Guillen Valle, asesor en la realización de la presente tesis.

Al Doctor Gimmy Asmad Mena por su paciencia, dedicación y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

La autora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Maura Salustia Enriquez Huamaní con DNI N° 08623020 estudiante del Programa de Doctorado, de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral en el sistema institucional de archivos, Lima 2016.

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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3° La Tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada, anteriormente, para obtener algún grado académico previo.
- 4° Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados; por tanto, los resultados presentados en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5° De identificarse la presencia 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 Cesar Vallejo.

Lima, de del 2017

Maura Salustia Enriquez Huamaní
DNI. 08623020

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral en el sistema institucional de archivos, Lima 2016”, donde se determina un nivel de correlación positiva entre clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral; la investigación es Aplicada, de diseño Multivariable; no experimental.

La presente investigación ha sido dividida en siete capítulos: En el Capítulo I, se expone la Introducción del trabajo de investigación, incluye los antecedentes, fundamentación científica, justificación, el problema, hipótesis y objetivos. El Capítulo II, contiene el Marco Metodológico del tema a investigar: las variables y su operacionalización, la metodología, los tipos de estudio, el diseño, la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el Capítulo III, se desarrolla los resultados. El Capítulo IV, corresponde a la discusión. En el Capítulo V, se da a conocer las conclusiones. En el Capítulo VI, se menciona las recomendaciones y en el Capítulo VII, se presenta las referencias bibliográficas; dando por terminado el trabajo con sus respectivos anexos.

Señores, miembros del jurado, espero haber cumplido con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	18
1.1.1 Antecedentes internacionales.	18
1.1.2 Antecedentes nacionales.	20
1.2 Fundamentación científica, teórica o humanística	23
1.2.1 Clima organizacional.	23
1.2.2 Satisfacción laboral.	30
1.2.3 Desempeño laboral.	36
1.3 Justificación	43
1.3.1 Justificación teórica.	43
1.3.2 Justificación práctica.	43
1.3.3 Justificación metodológica.	44
1.3.4 Justificación epistemológica.	44
1.4 Planteamiento del problema	45
1.4.1 Problema general.	46
1.4.2 Problemas específicos.	46
1.5 Hipótesis	46
1.5.1 Hipótesis general.	46
1.5.2 Hipótesis específicas.	46

1.6.1 Objetivo general.	47
1.6.2 Objetivos específicos.	47
II. Metodología	48
2.1. Variables	49
2.1.2. Definición operacional.	50
2.2 Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	53
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño de investigación	55
2.6 Población, muestra y muestreo	56
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.7.1 Técnicas.	58
2.7.2 Validez de los instrumentos.	59
2.7.3 Confiabilidad de los instrumentos.	59
2.8 Método de análisis de datos	64
2.9 Aspectos éticos	66
III. Resultados	67
3.1 Estadística descriptiva	68
3.2 Estadística inferencial	83
3.2.1 Prueba de hipótesis.	83
3.2.2 Prueba de hipótesis general.	85
3.2.3 Prueba de hipótesis específicas.	87
IV. Discusión	91
V. Conclusiones	94
VI. Recomendaciones	96
VII. Referencias	98
VII. Apéndice	106
Apéndice A. Matriz de consistencia.	107
Apéndice B. Instrumentos.	109
Apéndice C. Base de datos.	116
Apéndice D. Certificado de validez de contenido de variables.	135

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Diferencia entre cultura organizacional y clima organizacional</i>	28
Tabla 2 <i>Operacionalización del clima organizacional.</i>	51
Tabla 3 <i>Operacionalización de la satisfacción laboral.</i>	52
Tabla 4 <i>Operacionalización del desempeño laboral.</i>	53
Tabla 5 <i>Validez de expertos</i>	59
Tabla 6 <i>Estadístico de fiabilidad de clima organizacional.</i>	60
Tabla 7 <i>Estadístico de fiabilidad de satisfacción laboral</i>	61
Tabla 8 <i>Estadístico de fiabilidad de desempeño laboral</i>	63
Tabla 9 <i>Niveles del clima organizacional</i>	68
Tabla 10 <i>Niveles de la dimensión potencial humano del clima organizacional</i>	69
Tabla 11 <i>Niveles de la estructura organizacional del clima organizacional</i>	70
Tabla 12 <i>Niveles de la variable cultura organizacional del clima organizacional</i>	71
Tabla 13 <i>Niveles de la satisfacción laboral</i>	72
Tabla 14 <i>Niveles de la satisfacción con el trabajo en general</i>	73
Tabla 15 <i>Niveles de la satisfacción con el ambiente físico del trabajo</i>	74
Tabla 16 <i>Niveles de la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo</i>	75
Tabla 17 <i>Niveles de la satisfacción con las oportunidades de desarrollo</i>	76
Tabla 18 <i>Niveles de la satisfacción con la relación subordinado–supervisor</i>	77
Tabla 19 <i>Niveles de la satisfacción con la relación remuneración</i>	78
Tabla 20 <i>Niveles de desempeño laboral</i>	79
Tabla 21 <i>Niveles de competencia laboral del desempeño laboral</i>	80
Tabla 22 <i>Niveles de conocimiento del desempeño laboral</i>	81
Tabla 23 <i>Niveles de calidad del servicio del desempeño laboral</i>	82
Tabla 24 <i>Ajuste de modelo y contrastes de la razón de verosimilitud para la hipótesis general</i>	86
Tabla 25 <i>Prueba Pseudo R cuadrado para la hipótesis general</i>	86
Tabla 26 <i>Contraste de razón de verosimilitud para la hipótesis general</i>	87
Tabla 27 <i>Ajuste de modelo y contrastes de la razón de verosimilitud para la hipótesis específica 1</i>	88
Tabla 28 <i>Prueba Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 1</i>	88

Tabla 29 <i>Contraste de razón de verosimilitud para la hipótesis específica 1</i>	89
Tabla 30 <i>Ajuste de modelo y contrastes de la razón de verosimilitud para la hipótesis específica 2</i>	89
Tabla 31 <i>Prueba Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 2</i>	90
Tabla 32 <i>Contraste de razón de verosimilitud para la hipótesis específica 2</i>	90

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figuras 1</i> Niveles del clima organizacional	68
<i>Figuras 2</i> Niveles de la dimensión potencial humano del clima organizacional	69
<i>Figuras 3</i> Niveles de la estructura organizacional del clima organizacional	70
<i>Figuras 4</i> Niveles de la cultura organizacional del clima organizacional	71
<i>Figuras 5</i> Niveles de la satisfacción laboral	72
<i>Figuras 6</i> Niveles de la satisfacción con el trabajo en general	73
<i>Figuras 7</i> Niveles de la satisfacción con el ambiente físico del trabajo	74
<i>Figuras 8</i> Niveles de la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	75
<i>Figuras 9</i> Niveles de la satisfacción con las oportunidades de desarrollo	76
<i>Figuras 10</i> Niveles de la satisfacción con la relación subordinado–supervisor	77
<i>Figuras 11</i> Niveles de la satisfacción con la relación remuneración	78
<i>Figuras 12</i> Niveles de desempeño laboral	79
<i>Figuras 13</i> Niveles de competencia laboral del desempeño laboral	80
<i>Figuras 14</i> Niveles de conocimiento del desempeño laboral	81
<i>Figuras 15</i> Niveles de calidad del servicio del desempeño laboral	82

Resumen

La tesis doctoral titulada “Clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral en el sistema institucional de archivos, Lima 2016”. Consideró como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional, la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos del sistema institucional de archivos, lima 2016.

El tipo de estudio es básico de naturaleza descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo. De diseño no experimental, de corte transversal correlacional porque se observa los fenómenos en un solo momento y correlacional porque describió la relación entre las tres variables. Se utilizó una muestra de 120 trabajadores asistenciales y administrativos a quienes se les aplicó tres encuestas para medir cada una de las variables.

Finalmente el estudio llegó a la conclusión general que existe relación significativa entre el clima organizacional, la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos del sistema institucional de Archivos, Lima 2016, al obtener coeficiente de determinación de Nagelkerke es de 0,641, de lo que infiere que el modelo propuesto inicialmente permite explicar el 64,1 % a la variable rendimiento académico, dando un valor de significancia menor a 0,05.

Palabra clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral, satisfacción.

Abstract

The doctoral thesis entitled "Organizational climate, satisfaction and work performance in the institutional file system, Lima 2016". It considered as a general objective to establish the relationship that exists between the organizational climate, the satisfaction and the labor performance of the welfare and administrative workers of the institutional file system, Lima 2016.

The type of study is basic descriptive correlational nature of quantitative approach. Non-experimental design, correlational cross-section because we observe the phenomena in a single moment and correlational because it described the relationship between the three variables. A sample of 120 welfare and administrative workers was used and three surveys were used to measure each of the variables.

Finally, the study reached the general conclusion that there is a significant relationship between the organizational climate, the satisfaction and the labor performance of the welfare and administrative workers of the institutional system of Archives, Lima 2016, when obtaining coefficient of determination of Nagelkerke is of 0.641, of which implies that the initially proposed model allows to explain 64.1% to the academic performance variable, giving a value of significance lower than 0.05.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, job performance, satisfaction.

Resumo

A tese de doutorado intitulada "Clima organizacional, satisfação e desempenho no trabalho no sistema de arquivos institucional, Lima 2016". Considerou-se como um objetivo geral estabelecer a relação que existe entre o clima organizacional, a satisfação e a performance trabalhista do bem-estar e dos trabalhadores administrativos do sistema de arquivo institucional, lima 2016.

O tipo de estudo é a natureza correlacional descritiva básica da abordagem quantitativa. Desenho não experimental, seção transversal correlacional porque observamos os fenômenos em um único momento e correlacional porque descreveu a relação entre as três variáveis. Uma amostra de 120 trabalhadores do bem-estar e administrativos foi utilizada e três pesquisas foram usadas para medir cada uma das variáveis.

Finalmente, o estudo chegou à conclusão geral de que existe uma relação significativa entre o clima organizacional, a satisfação e a performance trabalhista do bem-estar e dos trabalhadores administrativos do sistema institucional de Arquivos, Lima 2016, ao obter o coeficiente de determinação de Nagelkerke é de 0,641, de o que implica que o modelo inicialmente proposto permite explicar 64,1% ao desempenho acadêmico variável, dando um valor de significância inferior a 0,05.

Palavras-chave: Clima organizacional, satisfação no trabalho, desempenho no trabalho, satisfação.