



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y la satisfacción laboral en la  
Oficina general de administración- sede central-  
Lima del Ministerio de la Producción, 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br: Ruth Noemí Ocaña Solano**

**ASESOR**

**Mgtr. Daniel Reynoso Tantalean**

**SECCIÓN**

**Ciencias empresariales y médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ – 2015**

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis en primer lugar:

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi compañero incondicional mi esposo por estar a mi lado apoyándome constantemente, ser paciente en este tiempo para cumplir una nueva meta.

A mis padres, quienes me enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas.

### **Agradecimiento**

Mediante este trabajo quisiera agradecer a mi asesor, quien con su notable experiencia supo guiarme para su correcta elaboración.

A la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de poder demostrar que podemos ser buenos profesionales.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD.**

Yo, Ruth Noemí Ocaña Solano con DNI N° 09745310, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo en la Maestría en Gestión Pública, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 29 de Noviembre del 2014.

---

Ruth Noemí Ocaña Solano

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Clima organizacional y la satisfacción Laboral en la Oficina General de Administración-Sede Central-Lima del Ministerio de la Producción, 2014**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional en Magister en Gestión Pública.

El documento de investigación consta del siguiente contenido:

I.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, en donde se definen la realidad problemática, justificación, limitaciones, antecedentes de la investigación, y sus objetivos.

II.MARCO TEÓRICO, en este capítulo se fundamenta en los paradigmas teóricos del clima organizacional y de satisfacción laboral, así mismo se presentará su marco conceptual.

III.MARCO METODOLÓGICO, en este capítulo se formulan las hipótesis de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección y métodos de análisis de los datos.

IV.RESULTADOS, en este acápite se presentan los resultados estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales, en donde se demuestran las hipótesis general y específicas de la presente tesis.

CONCLUSIONES, se muestra las respuestas a los objetivos general y específicos de la investigación según la realidad empírica de los resultados.

SUGERENCIAS, son las recomendaciones que la autora de la presente tesis ha propuesto para mejora tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en la Oficina General De Administración- Sede Central-Lima Del Ministerio De la Producción, 2014.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, indican las fuentes secundarias como, tesis, como libros especialistas, artículos científicos.

ANEXOS, en donde se presentan los instrumentos de recolección de datos utilizados en esta investigación, prueba de normalidad, confiabilidad estadística matriz de consistencia de datos así como la matriz de tabulación de datos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Ruth Noemí Ocaña Solano

<b>Índice</b>	<b>Página</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	viii
Índice de tablas	Ix
Índice de figuras	Xi
Resumen	Xii
Abstract	Xiii
Introducción	Xiv
<b>I.PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problemas Específicos	22
1.3. Justificación	22
1.4. Limitaciones	25
1.5. Antecedentes	25
1.5.1. Antecedentes Internacionales	25
1.5.2. Antecedentes Nacionales	29
1.6. Objetivos	32
1.6.1. Objetivo General	32
1.6.2. Objetivos Específicos	
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	34
2.1. Variable Clima Organizacional	35
2.1.1. Teorías del Clima Organizacional	35
2.1.2. Definición del Clima Organizacional	38
2.1.3. Modelo General	41
2.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional	41
2.1.5. Importancia del Clima Organizacional	43
2.1.6. Características del Clima Organizacional	43
2.1.7. Componentes del Clima Organizacional	45
2.2. Variable Satisfacción Laboral	47
2.2.1. Definición de Satisfacción Laboral	47
2.2.2. Modelo General	47
2.2.3. Dimensiones de Satisfacción Laboral	48
2.2.4. Importancia de Satisfacción Laboral	49
2.2.5. Factores que inciden en la Satisfacción Laboral	49

<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Hipótesis	51
3.1.1. Hipótesis General	51
3.1.2. Hipótesis Específicas	51
3.2. Variables de Investigación	52
3.2.1. Definición conceptual	52
3.2.2. Definición operacional	53
3.3. Metodología	56
3.3.1. Tipo de estudio	56
3.3.2. Diseño	57
3.4. Población y muestra	58
3.5. Método de investigación	59
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1. Validez y confiabilidad	61
3.7. Métodos de Análisis de datos	62
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción	65
4.1.1. Prueba de Hipótesis	75
4.2. Discusión	85
<b>CONCLUSIONES</b>	88
<b>SUGERENCIAS</b>	91
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1 Matriz de consistencia.	97
Anexo 2 Instrumentos para medir el clima organizacional	106
Anexo 3 Instrumento para medir la Satisfacción laboral SL-SPC	109
Anexo 4 Prueba de normalidad	110
Anexo 5 Prueba de confiabilidad estadística	112
Anexo 6 Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	113
Anexo 7 Tabla de presentación de baremos de las variables de estudio	114
Anexo 8 Presentación de los rangos y niveles de la variable clima	115



<b>Índice de tablas</b>		<b>Página</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	55
Tabla 3	Resumen de las ponderaciones de los expertos	61
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento clima organizacional	61
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral	62
Tabla 6	Niveles de los valores del coeficiente de correlación	63
Tabla 7	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal administrativo.	65
Tabla 8	Distribución de frecuencias entre la estructura con la Satisfacción laboral del personal administrativo.	66
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la responsabilidad con la Satisfacción laboral del personal administrativo.	67
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la recompensa con la Satisfacción laboral del personal administrativo.	68
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre el desafío con la satisfacción Satisfacción laboral del personal administrativo.	69
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre las relaciones con la Satisfacción laboral del personal administrativo.	70
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre la cooperación con la Satisfacción laboral del personal administrativo.	71
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre los estándares con la Satisfacción laboral del personal administrativo.	72
Tabla 15.	Distribución de frecuencias entre el conflictos con la satisfacción laboral del personal administrativo.	73
Tabla 16.	Distribución de frecuencias entre la identidad con la Satisfacción laboral del personal administrativo.	74
Tabla 17.	Correlaciones del clima organizacional y satisfacción laboral	75

Tabla 18.	Correlaciones de la estructura y satisfacción laboral	76
Tabla 19.	Correlaciones de la responsabilidad y Satisfacción laboral	77
Tabla 20.	Correlaciones de la recompensa y Satisfacción laboral	78
Tabla 21.	Correlaciones del desafío y Satisfacción laboral	79
Tabla 22	Correlación y nivel se significación entre las relaciones y la satisfacción laboral	80
Tabla 23	Correlaciones de la cooperación y Satisfacción laboral	81
Tabla 24	Correlaciones de los estándares y Satisfacción laboral	82
Tabla 25	Correlaciones del conflicto y Satisfacción laboral	83
Tabla 26	Correlaciones de la identidad y Satisfacción laboral	84

<b>Índice de figuras</b>		<b>Página</b>
Figura 1	Factores y estructuras del sistema organizacional	40
Figura 2	Niveles entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo	65
Figura 3	Niveles entre la estructura y la satisfacción laboral del personal Administrativo	66
Figura 4	Niveles entre la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo	67
Figura 5	Niveles entre la recompensa y la satisfacción laboral del personal administrativo	68
Figura 6	Niveles entre el desafío y la satisfacción laboral del personal Administrativo	69
Figura 7	Niveles entre las relaciones y la satisfacción laboral del personal Administrativo	70
Figura 8	Niveles entre las cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo	71
Figura 9	Niveles entre los estándares y la satisfacción laboral del personal administrativo	72
Figura 10	Niveles entre los conflictos y la satisfacción laboral del personal administrativo	73
Figura 11	Niveles entre la identidad y la satisfacción laboral del personal Administrativo	74

## Resumen

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Oficina General de Administración Sede central -Lima del Ministerio de la Producción, en el año 2014. En esa investigación se utilizará un diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional.

El muestreo es aleatorio simple, por que otorgó la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la muestra, en la recopilación de datos. Los datos sobre el clima organizacional se obtuvieron a traves del cuestionario de Clima Organizacional de los autores Litwing y Stinger y para la satisfacción laboral se aplicó la escala de satisfacción laboral (SL- SPC) de la autora Sonia Palma Carrillo. El cuestionario de clima organizacional una alfa de Cronbach de 0.942, y el Cuestionario de Escala de satisfacción laboral(SL-SPC) tiene una confiabilidad estadística Cronbach de 0.840, lo que indicaron en ambos casos una alta confiabilidad estadística.

Los datos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS versión 20, para el analisis descriptivo se realizó utilizando gráficos y tablas estadísticas, en tanto para el análisis inferencial para hallar la correlacion entre las dos variables se usó el coeficiente de rho de Spearman. Las conclusion de esta investigación fue: El clima organizacional tiene la relación directa y significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Oficina General de Administración-Lima del Ministerio de Producción, 2014, con un rho Spearman de 0.609 y un nivel de significancia p de 0.000.

**PALABRAS CLAVES:** Clima organizacional, Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación.

## **Abstract**

The present work was developed with the aim of establishing the relationship between organizational climate and job satisfaction in the General Office of Management -Lima Ministry of Production in 2014. Research in the non-experimental design, transactional and descriptive correlational research will be used.

The random sampling is simple, because it granted the same chance of being elected to all elements of the sample, data collection. Data on organizational climate were obtained through the questionnaire of Organizational Climate and Stinger authors Litwing job satisfaction and job satisfaction scale (SL-SPC) of the author Sonia Carrillo Palma was applied. The organizational climate questionnaire Cronbach's alpha of 0.942 and the Questionnaire Scale of job satisfaction (SL-SPC) has a statistical reliability Cronbach 0.840, which indicated in both cases a high statistical reliability.

The data were processed using the statistical program SPSS version 20 for descriptive analysis was performed using graphs and statistical tables, while for the inferential analysis to find the correlation between the two variables rho coefficient was used Spearman. The finding of this research was: The organizational climate has a direct and significant relationship with job satisfaction of administrative staff-Lima Administration of the Ministry of Production, 2014 General Office with a Spearman rho of 0.609 and a significance level of  $p < 0,000$ .

**KEYWORDS:** Organizational climate, structure, responsibility, reward, challenge, relationships, cooperation.

## **Introducción**

El clima organizacional tiene un rol importante en la vida de los trabajadores, debido a que laboran una tercera parte de un día en sus trabajos y lo desarrolla casi la mitad de su vida.

En las organizaciones sean privadas o públicas se producen cambios para mejorar el ambiente laboral y para que tenga una mejor satisfacción laboral, y que perciban que son importantes y se sientan orgullosos por el trabajo que realizan.

En la actualidad hay un gran interés y consideración tanto del personal directivo, ejecutivo, operativo, el gobierno, en que exista un ambiente agradable en las empresas y en las instituciones públicas, considerando el clima laboral y la satisfacción laboral los que tienen impacto en el trabajo, la empresa y la sociedad en su conjunto. El clima organizacional y la satisfacción laboral no solo son importantes para las empresas o instituciones del estado peruano, sino también repercuten en el entorno familiar y social.

El presente trabajo de investigación lleva por título “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Oficina General de Administración- Sede Central-Lima del Ministerio de la Producción, 2014, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La estructura de la presente tesis se basó en los siguientes contenidos:

I. Problema de Investigación, en donde se definieron la realidad problemática, justificación, limitaciones, antecedentes de la investigación, y sus objetivos.

II. Marco Teórico, en este capítulo se fundamentó en los paradigmas teóricos del clima organizacional y de satisfacción laboral, así mismo se presentará su marco conceptual.

III. Marco Metodológico, aquí se formularon las hipótesis de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección y métodos de análisis de los datos.

IV. Resultados, en este acápite se hallaron los resultados estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales, en donde se demostraron las hipótesis general y específicas de la presente tesis.

Conclusiones, se mostrará las respuestas a los objetivos general y específicos de la investigación que han sido contrastadas con la realidad empírica de los resultados de las encuestas en comparación al análisis inferencial.

Sugerencia, son las recomendaciones que la autora de la presente tesis ha propuesto para mejora tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en la Oficina General de Administración- Sede Central-Lima del Ministerio de la Producción, 2014

Referencias Bibliográficas, se usó las fuentes secundarias de tesis, como libros de autores reconocidos, revistas científicas y páginas web.

Anexos, en donde se expuso los instrumentos de recolección de datos utilizados en esta investigación, prueba de normalidad, confiabilidad estadística matriz de consistencia de datos así como la matriz de tabulación de datos.