



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el
Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, Lima
2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Mirtha Puente Santillana

ASESOR:

Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ - 2015

PRESIDENTE
Dr. Luis Núñez Lira

SECRETARIO
Dr. Ricardo Guevara Fernández

VOCAL
Mgtr. Jesús Núñez Untiveros

Dedicatoria

A mi esposo Luis, por su amor, comprensión y apoyo.

A mi hijo Jonathan, que es el motor de mi vida.

A mi madre, que de Dios goce.

A mis hermanos Miguel y Arturo, con quienes siempre cuento.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de desarrollar competencias y capacidades en Gestión Pública.

Al personal de la Gerencia de Administración y Finanzas del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, por la colaboración brindada para el desarrollo de esta Tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mirtha Puente Santillana, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07946464, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, Lima 2014”.

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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta 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 César Vallejo.

Lima, 07 de Marzo 2015

Firma.....

Mirtha Puente Santillana

DNI: 07946464

Presentación

Señores miembros del Jurado:

La presente tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, Lima 2014”, se ha elaborado con el objeto de determinar si existía o no relación entre las dos variables según el personal de la Gerencia de Administración y Finanzas del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú en el año 2014, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento, de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

| | Página |
|--|--------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. Introducción | |
| Antecedentes | 15 |
| Fundamentación científica, técnica o humanística | 22 |
| Justificación | 66 |
| Problema | 71 |
| Hipótesis | 72 |
| Objetivos | 73 |
| | |
| II. Marco metodológico | |
| 2.1. Variables | 75 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 75 |
| 2.3. Metodología | 76 |
| 2.4. Tipos de estudio | 77 |
| 2.5. Diseño | 77 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 78 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 80 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 85 |
| 2.9. Aspectos éticos | 86 |

| | |
|--|-----|
| III. Resultados | 88 |
| IV. Discusión | 98 |
| V. Conclusiones | 102 |
| VI. Recomendaciones | 104 |
| VII. Referencias bibliográficas | 107 |

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Índice de Tablas

| | Página |
|---|--------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable Clima organizacional | 75 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral | 76 |
| Tabla 3. Cuestionario para medir el clima organizacional | 81 |
| Tabla 4. Cuestionario para medir la satisfacción laboral | 82 |
| Tabla 5. Validez del instrumento del clima organizacional | 83 |
| Tabla 6. Validez del instrumento de la satisfacción laboral | 83 |
| Tabla 7. Coeficiente de alfa de cronbach clima organizacional | 84 |
| Tabla 8. Coeficiente de alfa de cronbach satisfacción laboral | 84 |
| Tabla 9. Distribución de niveles del clima organizacional | 88 |
| Tabla 10. Distribución de niveles de autorrealización | 89 |
| Tabla 11. Distribución de niveles de supervisión | 90 |
| Tabla 12. Distribución de niveles de comunicación | 91 |
| Tabla 13. Distribución de niveles de satisfacción laboral | 92 |
| Tabla 14. Correlación clima organizacional y satisfacción laboral | 93 |
| Tabla 15. Correlación autorrealización y satisfacción laboral | 94 |
| Tabla 16. Correlación supervisión y satisfacción laboral | 95 |
| Tabla 17. Correlación comunicación y satisfacción laboral | 96 |

Índice de Figuras

| | Página |
|--|--------|
| Figura 1. Enfoque microscópico y mecanicista de la administración Científica | 27 |
| Figura 2. Funciones básicas de la empresa, según Fayol | 29 |
| Figura 3. Análisis comparativo entre Fayol y Taylor | 31 |
| Figura 4. Puntos de vista defendidos por Elton Mayo | 32 |
| Figura 5. Comparación de supuestos de la Teoría X y la Teoría Y | 35 |
| Figura 6. El modelo de organización de Likert | 37 |
| Figura 7. Jerarquía de necesidades de Maslow | 52 |
| Figura 8. Teoría de los dos factores | 54 |
| Figura 9. Teoría de las necesidades adquiridas | 58 |
| Figura 10. Teoría de las expectativas de Vroom | 59 |
| Figura 11. Teoría de las expectativas de Lawler III | 61 |
| Figura 12. Niveles del clima organizacional | 88 |
| Figura 13. Niveles de autorrealización | 89 |
| Figura 14. Niveles de supervisión | 90 |
| Figura 15. Niveles de comunicación | 91 |
| Figura 16. Niveles de satisfacción laboral | 92 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, Lima 2014. La población es de 230 trabajadores, el muestro es probabilístico, el tamaño de la muestra fue de 145 trabajadores, en los cuales se han empleado la variable: clima organizacional y satisfacción laboral.

El método de la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario clima organizacional, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre) y el Cuestionario de satisfacción laboral, el cual estuvo constituido por 25 preguntas, en la escala de Likert (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho), que brindaron información acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral según el personal de la Gerencia de Administración y Finanzas del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, Lima 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,875, representó una muy alta asociación entre las variables.

Palabras claves: clima organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

The present study was designed to determine the overall relationship between organizational climate and job satisfaction in the Administration and Finance of the National Institute of Radio and Television of Peru, Lima 2014. The population is 230 workers, the show is probabilistic. The sample size was 145 workers, which have used the variable: organizational climate and job satisfaction.

The research method was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire organizational climate, which consisted of 30 questions on the Likert scale (Never, Rarely, Sometimes, Often, Always) and Questionnaire of job satisfaction, which consisted of 25 questions, the Likert scale (very dissatisfied, dissatisfied, neither satisfied nor dissatisfied, satisfied, very satisfied), who provided information about the organizational climate and job satisfaction, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that organizational climate is significantly related to job satisfaction as the staff of the Administration and Finance of the National Institute of Radio and Television of Peru, Lima 2014, with the correlation coefficient Rho Spearman 0,875, represented a high association between variables.

Keywords: organizational climate and job satisfaction.