



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los  
trabajadores administrativos de la municipalidad distrital  
de Amarilis, Huánuco - 2014.

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

**AUTORES:**

Bach. DAVID OMERO, CAMPOS GRADOS

Bach. LUIS ALBERTO RODRIGUEZ FIESTAS

**ASESORA:**

Mg. MILUSKA ROSARIO, VEGA GUEVARA

**SECCION:**

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**LINEA DE INVESTIGACION:**

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## Declaración jurada

Los abajo firmantes, DAVID OMERO CAMPOS GRADOS y LUIS ALBERTO RODRIGUEZ FIESTAS, estudiantes del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 10815533 y 06205929, respectivamente, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huanuco-2014”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Noviembre de 2014

David Omero Campos Grados

Luis Alberto Rodríguez Fiestas

DNI N° 10815533

DNI N° 06205929

### **Dedicatoria:**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos con mucho cariño a nuestros familiares y a todos quienes aportaron positivamente a lo largo de nuestra formación académica dándonos el apoyo e incentivación que necesitamos para trabajar día a día y que hicieron todo lo que estuvo en sus manos para que pudieramos lograr nuestros sueños, por motivarnos y alentarnos cuando sentíamos que el camino se terminaba, a ustedes por siempre nuestro c orazón y agradecimiento.

***Los autores.***

### **Agradecimientos:**

Agradecemos profundamente a Dios, por guiarnos en el sendero correcto de la vida.

También expreso mi agradecimiento a mi familia, quienes me han dado la fuerza suficiente para ir cumpliendo las metas que me propuse.

A la asesora de la investigación, Mg. Miluska Vega Guevara, por su notable enseñanza, quien me dedicó su tiempo, en este proceso y nos enriqueció de conocimientos para nuestro desarrollo intelectual.

A lo trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, del departamento de Huánuco, quienes participaron apoyándonos en la investigación.

***A todos gracias.***

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

Tenemos el honor de presentar la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014”, desarrollado con la finalidad de optar el grado académico de Magister en gestión pública.

La temática de estudio cobra vital importancia, por ser materia cotidiana en la gestión pública de recursos humanos de las Instituciones públicas, como lo es un municipio. Es importante conocer las dos variables y la interrelación entre ambas; con dichos resultados encontrar alternativas puntuales para mejorar la calidad de vida laboral del potencial humano, el cual es clave en el desarrollo de toda organización.

Cumpliendo con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en cuatro capítulos fundamentales, para mejor uso y fácil acceso, como sigue:

Primer capítulo: planteamiento del problema, referido a establecer la relación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Segundo capítulo: marco teórico, contiene los fundamentos teóricos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.

Tercer capítulo: marco metodológico, donde se plantea la investigación como un estudio analítico, de diseño correlacional y desarrollado bajo un enfoque cuantitativo.

Resultados del recojo de la información, que permitieron establecer las conclusiones, complementándose, además, con los anexos que evidencian el desarrollo de la investigación.

Por lo expuesto, ponemos a consideración de los miembros del jurado, el arduo final del presente trabajo de investigación, resultado de esfuerzo y voluntad en su realización.

***Los autores.***

## Índice

<b>Dedicatoria</b>	iv
<b>Agradecimiento</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Índice</b>	vii
<b>Índice de tablas</b>	ix
<b>Resumen</b>	x
<b>Abstract</b>	xi
<b>Introducción</b>	xii

### **CAPITULO I**

#### **I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Planteamiento del Problema de investigación	15
1.2. Formulación del Problema	19
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	22
1.6. Objetivos	29

### **CAPITULO II**

#### **II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Fundamentos Teóricos	31
2.2. Marco Conceptual: Clima Organizacional	35
2.3. Marco Conceptual Satisfacción Laboral	46
2.4. Variables	56

#### **III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis	59
3.2. Variables	59
3.3. Metodología	62

3.4. Población y Muestra	60
3.5. Método de Investigación	65
3.6. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos	65
3.7. Métodos De Análisis De Datos	69
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción de Resultados	72
4.2. Contrastación de Hipotesis	78
4.3. Discusión de Resultados	82
<b>V. CONCLUSIONES</b>	85
SUGERENCIAS	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS	96
1. Matriz de consistencia	97
2. Matriz de Operacionalización de las variables	99
3. Instrumentos	104
4. Certificado e Confiabilidad	110
5. Matriz de Datos	117

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Matriz de operacionalización de la variable Clima Organizacional De la variable Satisfacción Laboral</i>	61
Tabla 2	<i>Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción Laboral</i>	61
Tabla 3	Dimensiones del clima organizacional percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014.	73
Tabla 4	Nivel del clima organizacional percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014.	76
Tabla 5	Nivel de satisfacción laboral percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014.	77
Tabla 6	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014.	78
Tabla 7	Correlación entre la dimensión potencial humano del clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014.	79
Tabla 8	<i>Correlación entre la dimensión diseño del clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014.</i>	80
Tabla 9	<i>Correlación entre la dimensión cultura del clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014.</i>	81



## Resumen

El presente trabajo es resultado de la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco-2014”, tiene como principal, objetivo Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco en el 2014.

La investigación desarrollada es analítica, transversal, prospectiva, con diseño correlacional, se trabajó, con una muestra de 67 trabajadores administrativos, quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Para medir la variables de estudio se aplicaron las escalas del clima organizacional y de la satisfacción laboral”, previamente validados y fiabilizados. En el análisis inferencial se utilizó la prueba *Rho de Spearman* para un  $p \leq 0,05$ , apoyados en el SPSSV19.0.

Los resultados evidenciaron correlación moderada, positiva, directamente proporcional, y significativa, entre las dimensiones del clima organizacional: potencial humano ( $r_s = 0,405^{**}$  y  $p \leq 0,001$ ), diseño organizacional ( $R_s = 0,2328$  y  $p \leq 0,007$ ) y cultura organizacional, ( $r_s = 0,450^{**}$  y  $p \leq 0,000$ ), con la satisfacción laboral de los trabajadores; ello permitió rechazar las hipótesis nulas y aceptar las hipótesis de investigación.

Se concluye indicando la existencia de relación moderada, significativa, y directamente proporcional, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del municipio ( $r_s = 0,463^{**}$  y  $p \leq 0,000$ ); y se asume que mientras el clima organizacional se torna saludable, también la satisfacción de los trabajadores es de nivel óptimo.

**Palabras claves:** *clima organizacional, potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional, satisfacción laboral, insatisfacción, trabajador administrativo.*

## Abstrac

This work is the result of a research project entitled "Organizational climate and job satisfaction of administrative workers of the District Municipality of Amaryllis, Huanuco-2014" has as main objective to determine the relationship of organizational climate to job satisfaction of administrative workers of the District Municipality of Amaryllis, Huánuco in 2014.

The research undertaken is analytic, cross, prospective and correlational design, we worked with a sample of 67 clerical workers who met the inclusion and exclusion criteria. To measure the study variables scales of organizational climate and job satisfaction ", previously validated and applied fiabilizados. In the inferential analysis of Spearman's Rho test was used for  $p \leq 0.05$ , supported by the SPSSV19.0.

The results showed positive, proportional, and significant moderate correlation between the dimensions of organizational climate: human potential ( $r_s = 0,405$  \*\*  $p \leq 0.001$ ), organizational design ( $R_s = 0.2328$  and  $p \leq 0.007$ ) and culture organizational, ( $r_s = 0,450$  \*\*  $p \leq 0.000$ ), with job satisfaction of workers; this allowed to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis.

It concludes by indicating the existence of moderate, significant relationship, and directly proportional between organizational climate and job satisfaction of administrative workers of the municipality ( $r_s = 0,463$  \*\*  $p \leq 0.000$ ); and it is assumed that while the organizational environment becomes healthy, also the satisfaction of workers is optimal.

**Keywords:** organizational climate, human potential, organizational design, organizational culture, job satisfaction, dissatisfaction, administrative worker.