



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de las oficinas administrativas de la
Universidad Nacional Agraria La Molina, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER
EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Angel Fausto Becerra Pajuelo

ASESOR:

Mg. Flor Ríos Rivero

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ- 2015

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi esposa por su apoyo y ánimo que me brinda cada día en todas las actividades que inicio y por su constante aliento para alcanzar mis nuevas metas; a mis hijos que son la fuente de motivación constante y la razón de mi vida; y a Dios por su protección y bendiciones que diariamente prodiga a mi familia.

Agradecimiento

A mi padre por ser la fuente de inspiración y ejemplo de superación constante.

A Peregrina, por animarme insistentemente a iniciar la maestría.

A la Mg. Flor Ríos Rivero, por su apoyo y orientación en el desarrollo del trabajo.

A los compañeros y colegas de la Universidad Nacional Agraria que me apoyaron para sacar adelante este proyecto.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Angel Fausto Becerra Pajuelo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 06702091, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de las oficinas administrativas de la Universidad Nacional Agraria La Molina, 2015”.

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 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 lo tanto los resultados que se presentan 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, 18 de noviembre del 2015

Angel Fausto Becerra Pajuelo

DNI N° 06702091

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de las oficinas administrativas de la Universidad Nacional Agraria La Molina, 2015”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las oficinas administrativas de la institución, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Tabla de Contenido

	Pág.
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales.	15
1.1.2. Nacionales	22
1.1.3. Regionales y locales	24
1.2. Marco Teórico	26
1.3. Marco conceptual o Perspectiva teórica	42
1.4. Justificación, relevancia y contribución	45
1.5. Planteamiento del problema	45
1.6. Formulación del problema	46
1.6.1. Problema general	47
1.6.2. Problemas específicos	47
1.7. Objetivos	48
1.7.1. Objetivo general	48
1.7.2. Objetivos específicos	48
1.8. Hipótesis	48
1.8.1. Hipótesis general	48
1.8.2. Hipótesis específicas	49
II. Marco metodológico	50
2.1. Identificación de variables	50
2.1.1. Definición conceptual	50
2.1.2. Definición operacional	50
2.2. Operacionalización de variables	55
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	56
2.5. Diseño de investigación	56
2.5.1. Población, muestra y muestreo	57
2.5.2. Población de estudio:	57
2.5.3. Muestra:	57
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.7. Confiabilidad y validez de los instrumentos de medición	60
2.8. Métodos de análisis de datos	61

III.	Resultados	65
3.1.	Presentación de resultados	65
3.2.	Contrastación de las hipótesis	68
IV.	Discusión de resultados	72
V.	Conclusiones	82
VI.	Recomendaciones	83
VII.	Bibliografía	85
VIII.	Anexos	89

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	55
Tabla 2 Distribución de trabajadores por oficina administrativa, según condición laboral	57
Tabla 3 Tamaño de la muestra por oficina administrativa según condición Laboral	58
Tabla 4 Análisis de confiabilidad de los instrumentos utilizados	63
Tabla 5 Distribución de trabajadores por tiempo de servicios	66
Tabla 6 Matriz de correlación de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral	69
Tabla 7 Matriz de correlación de la dimensión Potencial humano y la variable satisfacción laboral	70
Tabla 8 Matriz de correlación de la dimensión Diseño organizacional y la variable satisfacción laboral	70
Tabla 9 Matriz de correlación de la dimensión Cultura de la organización y la variable satisfacción laboral	71
Tabla 10 Frecuencia de datos de la dimensión Potencial humano, según indicador y enunciado	103
Tabla 11 Frecuencia de datos de la dimensión Diseño organizacional, según indicador y enunciado	104
Tabla 12 Frecuencia de datos de la dimensión Cultura de la organización, según indicador y enunciado	105
Tabla 13 Frecuencia de datos de la variable Satisfacción laboral, por dimensión según enunciado	106

Tabla 14 Frecuencia de datos de la dimensión Potencial humano, por indicador y enunciado según muestra general y muestras por oficina administrativa	107
Tabla 15 Frecuencia de datos de la dimensión Diseño organizacional, por indicador y enunciado según muestra general y muestras por oficina administrativa	108
Tabla 16 Frecuencia de datos de la dimensión Cultura de la organización, por indicador y enunciado según muestra general y muestras por oficina administrativa	109
Tabla 17 Frecuencia de datos de la dimensión Potencial humano, por indicador y enunciado, según nivel	110
Tabla 18 Frecuencia de datos de la dimensión Diseño organizacional, por indicador y enunciado, según nivel	111
Tabla 19 Frecuencia de datos de la dimensión Cultura de la organización, por indicador y enunciado, según nivel	112
Tabla 20 Frecuencia de datos por indicador y dimensión, según niveles en la muestra general y muestras por oficinas administrativas	113
Tabla 21 Acciones a tomar por indicador según dimensión en la muestra general y muestras por oficina administrativa	114
Tabla 22 Frecuencia de datos: Satisfacción laboral según dimensión por oficina administrativa	115
Tabla 23 Niveles de la Satisfacción laboral según dimensión por oficina administrativa en porcentaje	116

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de dispersión entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.	64
Figura 2. Percepción del clima organizacional y de sus dimensiones	67
Figura 3. Percepción de la variable satisfacción laboral y de sus dimensiones	68
Figura 4. Clima organizacional según dimensiones por indicadores en Porcentaje.	117
Figura 5. Clima organizacional Oficina de Economía por dimensiones e indicadores en porcentaje.	118
Figura 6. Clima organizacional Oficina de Planificación por dimensiones e indicadores en porcentaje.	119
Figura 7. Clima organizacional Oficina de Recursos Humanos por dimensiones e indicadores en porcentaje.	120
Figura 8. Clima organizacional Oficina de Servicios Generales por dimensiones e indicadores en porcentaje.	121
Figura 9. Satisfacción Laboral de la Oficina de Economía y de Planificación, según dimensión en porcentaje.	122
Figura 10. Satisfacción Laboral de la Recursos Humanos y de Servicios Generales, según dimensión en porcentaje.	123
Figura 11. Diagrama de dispersión entre Clima organizacional, la dimensión Potencial humano y la Satisfacción laboral	124
Figura 12. Diagrama de dispersión entre las dimensiones Diseño organizacional y la Cultura de la organización y la variable Satisfacción laboral	125

Resumen

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria La Molina. El estudio, realizado sobre una muestra de 92 trabajadores de las oficinas administrativas de la institución, fue de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y de tipo transversal. Para medir la variable clima organizacional se usó el cuestionario desarrollado por el Ministerio de Salud (2009), mientras que para medir la variable satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de Satisfacción S20/23 desarrollado por Meliá y Peiró (1989).

Los resultados obtenidos revelaron una percepción del clima organizacional ligeramente superior al nivel medio, con un 57.2 % de aceptación. De forma similar, en cuanto al nivel de satisfacción laboral, el 59.8 % de los trabajadores se encuentra satisfecho.

El análisis estadístico mostró una correlación positiva de moderada a fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor Rho de Spearman igual a 0.576. Por ello, se recomienda que la institución procure mejorar la percepción del clima organizacional, a fin de que la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos mejore también. Esto optimizará el desempeño laboral y redundará en una mejor atención a los usuarios.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The purpose of this research was to examine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative workers at the National Agrarian University – La Molina (Universidad Nacional Agraria La Molina). The sample was constituted by 92 workers from administrative offices. The study design was quantitative, correlational, non-experimental and cross-sectional. The organizational climate was measured using a questionnaire developed by the Ministry of Health (2009), while for the job satisfaction measurement, the S20 / 23 Satisfaction questionnaire developed by Meliá and Peiró (1989) was used.

The results revealed a perception of the organizational climate slightly higher than the mean, with a 57.2% acceptance rate. Similarly, in terms of job satisfaction, 59.8% of workers were satisfied.

The statistical analysis showed a moderate to strong positive correlation between the organizational climate and the job satisfaction; the Spearman's rho value was 0.576. It is, therefore, recommended that the institution seeks to improve the perception of the organizational climate, so that the job satisfaction of administrative workers also improves. This will optimize the job performance and will result in better service to users.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.