



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal  
administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de  
Lima Sur

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Guiliana Lissety Troya Velásquez

**ASESORA:**

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales - Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Planificación y Control Financiero

**PERÚ – 2018**

## Página del jurado

---

Dr. Ángel Salvatierra Melgar  
Presidente

---

Dr. Ulises Córdova García  
Secretario

---

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives  
Vocal

**Dedicatoria**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios y a mi familia que me ha brindado día a día todo su cariño, comprensión y confianza permitiéndome así lograr el objetivo deseado.

### **Agradecimiento**

A mis docentes que me enseñaron a lo largo de la Maestría compartiendo su sabiduría y por impulsarme a ser cada día mejor.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Guiliana Lissety Troya Velásquez, estudiante de la Escuela de Postgrado. Facultad de Ciencias Administrativas y Empresariales de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur”, presentada, en 110 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las Notas empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras Notas, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra Nota distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su Nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de Setiembre del 2017

---

Br. Guiliana Lissety Troya Velásquez

DNI: 42671457

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de maestría en gestión pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur”.

En el trabajo mencionado, se describe la relación que existe entre ambas variables; la investigación pretende mostrar el estado situacional referente al Clima organizacional y satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, tratando de valorar y describir el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores en relación a su labor diaria.

El documento consta de ocho capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción: donde se la tesis, los antecedentes, justificación, hipótesis y los objetivos de estudio. Capítulo II: Método: Se presentan las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados: se presenta el análisis de los resultados, contrastación de hipótesis. Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y finalmente Capítulo VIII: Anexos.

Por último, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

---

Guiliana Lissety Troya Velásquez

DNI: 42671457

## Índice del contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice del contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	23
1.2.3. Fundamentación científica	25
1.3. Teorías relacionadas al tema	27
1.3.1. El clima organizacional	27
1.4 Justificación	33
1.5. Formulación del problema	37
1.5.1. Problema general	37
1.5.2. Problemas específicos	37
1.6. Hipótesis	37

1.6.1. Hipótesis general	37
1.6.2. Hipótesis específicas	37
1.7. Objetivos	38
1.7.1. Objetivo general	38
1.7.2. Objetivo específicos	38
II. Método	39
2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Tipo de estudio	41
2.3. Variables, operacionalización	41
2.3.1. Variables	42
2.3.2. Operacionalización de variables	42
2.4. Población	44
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Validez y confiabilidad	45
2.5.1. Confiabilidad del instrumento	49
2.5.2. Método de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	51
III. Resultados	53
3.1. Resultados descriptivos	54
3.1.2. Descripción de resultados de la variable: Satisfacción laboral	58
3.2. Prueba de hipótesis	59
IV. Discusión	64
V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias	72
Anexos	81
Anexo 1. Artículo científico	82

Anexo 2. Matriz de consistencia y operacionalización de la variable	84
Anexo 3. Instrumento de la variable 1	85
Anexo 4. Instrumento de variable 2	87
Anexo 5. Base de datos de variable 1	90
Anexo 6. Base de datos de las variables 2	93
Anexo 7. Carta solicitando autorización para aplicación de instrumento	96
Anexo 8. Carta de respuesta autorización para aplicación de instrumento	97
Anexo 9. Certificado de validez de instrumentos	98
Anexo 10. Constancia de registro de título	110
Anexo 11. Acta de aprobación de originalidad de Tesis	111
Anexo 12. Pantallazo del turnitin	112
Anexo 13. Formulario de autorización la publicación electrónica de la tesis	113
Anexo 14. Formato visto bueno de empastado	114

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable clima organizacional	43
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	44
Tabla 3.	Población del personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur	45
Tabla 4.	Expertos validadores de los instrumentos	47
Tabla 5.	Niveles de confiabilidad	48
Tabla 6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad	49
Tabla 8.	Descripción de los resultados: variable clima organizacional	54
Tabla 9.	Distribución de los niveles: apoyo del superior inmediato	55
Tabla 10.	Descripción de los resultados: claridad del rol	56
Tabla 11.	Descripción de los resultados: expresión de los propios sentimientos	57
Tabla 12.	Descripción de los resultados: variable satisfacción laboral	58
Tabla 13.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral	60
Tabla 14.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral.	61
Tabla 15.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la claridad del rol y la satisfacción laboral	62
Tabla 16.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral	63

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Descripción de los Niveles de la Variable Clima Organizacional	54
Figura 2. Descripción de los Niveles de la Variable Apoyo del Superior Inmediato	55
Figura 3. Descripción de los Niveles de la claridad del rol	56
Figura 4. Descripción de los Niveles de la expresión de los propios sentimientos	57
Figura 5. Niveles de la Satisfacción Laboral	58

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la vinculación entre los factores del clima organizacional que tienen mayor o menor relación con la satisfacción laboral del personal administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Obteniéndose una correlación de Rho de Spearman alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, asimismo una correlación fuerte entre las dimensión del clima organizacional (apoyo del superior inmediato, claridad del rol y expresión de los propios sentimientos) al correlacionarse con la satisfacción laboral en el área administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur; para dicha investigación se consideró la totalidad de trabajadores del área administrativa de dicha Universidad; de acuerdo a la temporalidad en la toma de datos, el diseño de investigación transversal, el diseño fue no experimental.

Para este trabajo de investigación, se consideró una investigación con un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y alcance descriptivo. La población fue de 135 trabajadores, La técnica es encuesta la que sirvió para acopiar información mediante el instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios previamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,880 y 0,872) que demuestra alta confiabilidad, el método a utilizar fue censal.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, Motivación, Apoyo del superior inmediato, Claridad del rol, Expresión de los propios sentimientos.

## Abstract

The objective of this research was to determine the link between the factors of the organizational climate that have more or less relation with the job satisfaction of the administrative staff of the National Technological Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Obtaining a Rho correlation of Spearman high between the organizational climate and job satisfaction in the administrative area workers of the National Technological University; also a strong correlation between the dimensions of the organizational climate (support of the immediate superior, clarity of the role and expression of one's feelings) when correlating with job satisfaction in the administrative area of the National Technological University of Lima Sur; for this investigation all the workers of the administrative area of said University were considered; According to the temporality in the data collection, the transversal research design, the design was non-experimental.

For this research work, a research with a quantitative approach with non-experimental design and descriptive scope was considered. The population was 135 workers. The technique is a survey that was used to gather information through the data collection instruments were the questionnaires previously validated through expert judgments and determining its reliability through the Cronbach's Alpha statistic: (0.880 and 0.872) that shows high reliability, the method to be used was census.

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction, Motivation, Immediate superior support, Role clarity, Expression of one's own feelings.