



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y la satisfacción laboral en los  
trabajadores administrativos de la Sede Central del  
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Lima  
2014

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORAS:**

Br. Doris Luz Ventura Fano

Br. Lucy Emilia Chaupis Valverde

**ASESOR:**

Dr. Carlos E. Ruíz Orbegozo

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ-2015**

---

Dr. Angel Salvatierra Melgar  
Presidente

---

Mgtr. Noel Alcas Zapata  
Secretario

---

Mg. Carlos Ruíz Orbegozo  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con amor a nuestros padres, porque apostaron por nosotras con dedicación, esfuerzo y ejemplos de trabajo en la vida, a nuestras hijas e hijos, por ser nuestros estímulos, por su comprensión otorgados durante todo este tiempo, permitiéndonos concretar esta Maestría, tan anhelada.

## **Agradecimiento**

A Dios, por concedernos salud y una vida digna. A nuestros docentes, por habernos transmitido lo mejor de sus conocimientos y experiencias, al Ing° César Acuña, gestor de la Universidad “César Vallejo”, por su valiosa disposición y compromiso con el desarrollo de la educación en el Perú, al Dr. Carlos E. Ruíz Orbegoso, por su diligente asesoría y a la Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, por su colaboración en el desarrollo de esta investigación.

## Declaración Jurada

Yo Doris Luz Ventura Fano, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08577685, con la tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores administrativos de la Sede Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP. 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 auto plagiada; 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), auto plagio (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, de 2014

Firma.....

Doris Luz Ventura Fano

DNI: 08577685

## Declaración Jurada

Yo Lucy Emilia Chaupis Valverde, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07726596, con la tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 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 auto plagiada; 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), auto plagio (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, de 2014

Firma.....

Lucy Emilia Chaupis Valverde

DNI: 07726596

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Los Olivos, presentamos la Tesis titulada: “Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – Lima. 2014”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El primer capítulo, está relacionado con el Problema de la Investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El segundo capítulo, se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El tercer capítulo, define todo el marco metodológico mediante la hipótesis de la investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El cuarto capítulo, está referido a los Resultados, a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión. Finalmente se definen las Conclusiones y sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

|   | <b>Págs.</b> |
|---|--------------|
| Página del Jurado                                       | ii           |
| Dedicatoria   | iii          |
| Agradecimiento  | iv           |
| Declaratoria de autenticidad                            | v            |
| Presentación  | vii          |
| Índice  | viii         |
| Índice de Tablas  | xi           |
| Índice de Figuras                                       | xii          |
| Resumen   | xiii         |
| Abstract  | xiv          |
| Introducción  | xv           |
| <br>  |              |
| <b>I. Problema de investigación</b>                     |              |
| <br>  |              |
| 1.1 Planteamiento del problema                          | 18           |
| 1.2 Formulación del problema                            | 21           |
| 1.3 Justificación                                       | 22           |
| 1.4 Limitaciones  | 24           |
| 1.5 Antecedentes  | 25           |
| 1.6 Objetivos   | 32           |
| 1.6.1 General   | 32           |
| 1.6.2 Específicos                                       | 33           |
| <br>  |              |
| <b>II. Marco teórico</b>                                |              |
| <br>  |              |
| 2.1. Bases teóricas de la variable clima organizacional | 35           |
| 2.1.1. Definición de la variable clima organizacional   | 35           |
| 2.1.2. Dimensiones de la variable clima organizacional  | 35           |
| 2.1.3. Importancia de clima organizacional              | 38           |
| 2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral | 44           |



|   |    |
|---|----|
| 2.2.1. Definiciones de la variable satisfacción laboral | 44 |
| 2.2.2. Dimensiones de la variable satisfacción laboral  | 47 |
| 2.2.3. Importancia de la satisfacción laboral           | 49 |
| 2.3. Definición de términos básicos                     | 50 |
| <br>  |    |
| <b>III. Marco metodológico</b>                          |    |
| 3.1 Hipótesis   | 53 |
| 3.2 Variables   | 54 |
| 3.2.1. Definición conceptual                            | 54 |
| 3.2.2. Definición operacional                           | 55 |
| 3.3 Metodología   | 56 |
| 3.3.1. Tipo de estudio                                  | 56 |
| 3.3.2. Diseño de estudio                                | 57 |
| 3.4 Población y muestra                                 | 57 |
| 3.5 Método de investigación                             | 59 |
| 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos     | 59 |
| 3.7 Métodos de análisis de datos                        | 61 |
| <br>  |    |
| <b>IV. Resultados</b>                                   |    |
| 4.1 Descripción   | 68 |
| 4.1.1 Contrastación de Hipótesis                        | 75 |
| 4.2 Discusión   | 80 |
| <br>  |    |
| <b>Conclusiones</b>                                     | 84 |
| <b>Sugerencias</b>                                      | 85 |
| <b>Referencias bibliográficas</b>                       | 87 |

## **Anexos**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validación de instrumentos por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

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

## Índice de tablas

|          |   | <b>Págs.</b> |
|----------|---|--------------|
| Tabla 1  | Operacionalización de la variable Clima Organizacional                                      | 55           |
| Tabla 2  | Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral                                      | 56           |
| Tabla 3  | Relación de Validadores del instrumento   | 64           |
| Tabla 4  | Confiabilidad Cuestionario de Clima Organizacional  | 65           |
| Tabla 5  | Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción Laboral  | 66           |
| Tabla 6  | Clima organizacional  | 68           |
| Tabla 7  | Nivel de Satisfacción laboral   | 68           |
| Tabla 8  | Clima organizacional y la satisfacción laboral  | 69           |
| Tabla 9  | Clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral    | 71           |
| Tabla 10 | Clima organizacional y la dimensión de interacción con los jefes de la satisfacción laboral | 73           |
| Tabla 11 | Clima organizacional y la dimensión de la satisfacción Laboral                              | 74           |
| Tabla 12 | Correlación Clima Organizacional y satisfacción laboral                                     | 76           |
| Tabla 13 | Correlación Clima Organizacional y condiciones de trabajo                                   | 78           |
| Tabla 14 | Correlación Clima Organizacional y Interacción de los jefes                                 | 79           |
| Tabla 15 | Correlación Clima Organizacional y Bienestar en el trabajo                                  | 80           |

## Índice de figuras

|          |   | <b>Págs.</b> |
|----------|---|--------------|
| Figura 1 | Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la satisfacción laboral.   | 70           |
| Figura 2 | Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral.   | 71           |
| Figura 3 | Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral. | 73           |
| Figura 4 | Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de bienestar en el trabajo de la satisfacción laboral.  | 75           |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Lima 2014.

Para ello, la población fue constituido por 100 trabajadores administrativos voluntarios de la entidad, en los cuales se han empleado las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. El método de la investigación utilizada fue el hipotético-deductivo, diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, el cual estuvo constituido por 40 preguntas en la escala de Likert - (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca) y el segundo, por 25 preguntas (bajo, medio y alto), los cuales brindaron información acerca de 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 que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Sede Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima. 2014.; habiéndose calculado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.752, lo que representó la existencia de un nivel de correlación alta.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral.

## Abstract

The present study aimed to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in administrative workers Headquarters Ministry of Women and Vulnerable Populations - MIMP. 2014.

To do this, the population was composed of 100 administrative workers volunteers of the organization, in which the variables have been used: Organizational Climate and Job Satisfaction. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transactional court, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Organizational Climate and Job Satisfaction, which consisted of 40 questions Likert scale - Questionnaire Organizational Climate and Job Satisfaction of 25 questions, the first on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and the second (very little, little , mean, pretty much), which provided information about the Organizational Climate and Job Satisfaction, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: The organizational climate was significantly related to the job satisfaction at the Headquarters of the Ministry of Women and Vulnerable Populations. Lime. 2014.; having calculated a correlation coefficient Spearman's Rho 0.752, representing a high level of correlation.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction.