



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral en la Subgerencia de Servicios Generales y  
Maestranzas Municipalidad de Santiago de Surco**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Luis Alberto Vega Marroquín**

**ASESOR:**

**Dra. Galia Lescano López**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2016**

Página del Jurado

-----  
Dr. Antonio Lip Licham  
Presidente

-----  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Secretario

-----  
Dra. Galia Susana Lescano Lopez  
Vocal

### **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi familia, por su sacrificio y esfuerzo han logrado ayudarme a culminar uno de mis objetivos en mi vida académica.

### **Agradecimiento**

A mis padres y familiares ya que gracias a ellos logre todo lo que anhelaba desde pequeño. De igual manera a mis queridos formadores quienes me guiaron y me brindaron cuantiosos conocimientos que se ven reflejados en la presente.

### **Declaración jurada**

Yo, Luis Alberto Vega Marroquín, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40397138, con la tesis titulada “Clima laboral en la Subgerencia de Servicios Generales y Maestranzas Municipalidad de Santiago de Surco”.

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, 06 de febrero de 2016

Firma.....

Luis Alberto Vega Marroquín

DNI 40397138

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Clima laboral en la Subgerencia de Servicios Generales y Maestranzas Municipalidad de Santiago de Surco”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente 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 presenta 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
Caratula		i
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
Abstrac		xii
<b>I. Introducción</b>		13
1.1	Antecedentes	14
1.2	Fundamentación científica, técnica y humanista	21
1.3	Justificación	42
1.4	Problema	45
1.5	Hipótesis	48
1.6	Objetivos	49
<b>II. Marco Metodológico</b>		51
2.1	Variables	52
2.2	Operacionalización de las variables	52
2.3	Metodología	53
2.4	Tipos de estudio	53
2.5	Diseño	53
2.6	Población, muestra, y muestreo	54
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8	Método de análisis de datos	57
2.9	Aspectos éticos	59
<b>III. Resultados</b>		60

<b>IV. Discusión</b>		76
<b>V. Conclusiones</b>		82
<b>VI. Recomendaciones</b>		85
<b>VIII. Referencias</b>		87
<b>Apéndices</b>		93
<b>Apéndice A</b>	Matriz de consistencia	93
<b>Apéndice B</b>	Instrumentos	95
<b>Apéndice C</b>	Certificados de validez de instrumento	98
<b>Apéndice D</b>	Base de datos	104

**Lista de tablas**

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Laboral	52
Tabla 2: Población de trabajadores administrativos	54
Tabla 3: Relación de Validadores	58
Tabla 4: Confiabilidad cuestionario Clima Laboral	58
Tabla 5: Clima Laboral	61
Tabla 6: Dimensión de Autorrealización	63
Tabla 7: Dimensión de Involucramiento Laboral	64
Tabla 8: Dimensión de Supervisión	66
Tabla 9: Dimensión de Comunicación	67
Tabla 10: Dimensión de Condiciones Laborales	69
Tabla 11: Rangos clima laboral	70
Tabla 12: Rangos autorrealización	71
Tabla 13: Rangos involucramiento laboral	72
Tabla 14: Rangos supervisión	73
Tabla 15: Rangos comunicación	74
Tabla 16: Rangos condiciones laborales	75

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1: Diagrama de barras agrupadas del Clima Laboral según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015	62
Figura 2: Diagrama de barras agrupadas de la dimensión de autorrealización del Clima Laboral según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015.	63
Figura 3: Diagrama de barras agrupadas del involucramiento laboral según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015	65
Figura 4: Diagrama de barras agrupadas de la supervisión laboral según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015	66
Figura 5: Diagrama de barras agrupadas de la comunicación según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015	68
Figura 6: Diagrama de barras agrupadas de las condiciones laborales según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015	69

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Describir las diferencias que existen en el Clima Laboral según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015; la población de 150 trabajadores administrativos, la muestra consideró 200 trabajadores, en los cuales se ha empleado las variables: Clima laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Clima Laboral en la escala de Likert (Ninguno o Nunca, Poco, Regular o Algo, Mucho, Todo o Siempre) que brindo información acerca del Clima laboral en sus dimensiones de: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existen diferencias significativas en el Clima Laboral según los trabajadores de los regímenes del D.L. 1057, 276 y por Orden de Servicio en la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Municipalidad de Santiago de Surco. 2015

Palabra clave: Clima laboral

### **Abstract**

This research has the general objective Describe the differences in the climate as workers regimes D.L. 1057, 276 and Service Order Management in Sub General Services of the Municipality of Santiago de Surco. 2015; the town of 150 administrative workers, the sample considered 200 workers, which has been used variables: Work environment.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its intended purpose non-experimental design comparative level, which collected information over a specific period, which was developed by applying the instrument: Employee Satisfaction Questionnaire on the scale of Likert (None or never, Little, Regular or something, a lot, all or always) I provide information about the working environment in their dimensions: self, job involvement, monitoring, communication, working conditions, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there are significant differences in the climate as workers regimes D.L. 1057, 276 and Service Order Management in Sub General Services of the Municipality of Santiago de Surco. 2015.

**Keywords:** Work environment.