



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Mg. Freddy Felipe Luza Castillo

**ASESOR:**

Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ – 2017**

## Página del Jurado

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**Presidente**

---

Dr. Oscar Guillen Valle

**Secretario**

---

Dr. Michell Alarcón Diaz

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi familia, en especial a Kike y Nicole, que son mi fuente de motivación, inspiradores del más puro, profundo y sincero amor, generadores de paz y alegría, parte de mi vida, sino mi vida misma.

A mis padres (Delia y Pepe), hermanas(os), cuñadas(os), sobrinas(os) y a Brianna, por su ánimo y por inculcarme el espíritu de superación y el anhelo de una vida mejor para lograr la felicidad a través de la dedicación, esfuerzo y paciencia.

A mis suegros por confiar y creer en mí.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a los profesores que hicieron posible esta investigación, también a todas las personas que colaboraron con la realización de la misma y en especial a Dios por el don de la vida y por el inacabable apoyo y amor de familia.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Freddy Felipe Luza Castillo, estudiante del Programa de Doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 06798311, con la tesis titulada “El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel secundaria del distrito de Barrios Altos-Lima” declaro bajo juramento que:

- 1) La presente investigación es producto de un esfuerzo personal.
- 2) La tesis no contiene plagio ya que he respetado las normas nacionales e internacionales, citando correctamente a los autores mencionados en la misma.
- 3) La tesis no ha sido presentada con anterioridad ya que al ser de mi autoría no puede ser autoplagiada debido que es producto de la investigación realizada en diferentes Instituciones Educativas de Lima durante el año 2015 y 2016.
- 4) La investigación se realizó en las instituciones educativas María Auxiliadora aplicando aleatoriamente las encuestas, y utilizando los resultados en la interpretación de datos que permitieron llegar a los resultados reales que permitieron realizar una discusión auténtica y bien estructurada que contribuirá a mejorar el clima de los colegios en estudio.

Si se encontrara que la tesis falta a la verdad al emitir datos falsos, o plagio, fraude, autoplagio, piratería o falsificación, al no citar en forma debida a los autores de las teorías, o al haberse presentado dicha investigación como propia y ya se haya publicado anteriormente para obtar algún grado académico, me declaro responsable de dicho actuar y acepto la sanción que según el reglamento y normas vigentes de la universidad César Vallejo.

Lima, enero de 2017

---

Freddy Felipe Luza Castillo

DNI: 06798311

## Presentación

Señor presidente y señores miembros del jurado calificador:

Pongo a su disposición la tesis denominada “El clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”, haciendo aplicando el Reglamento de la oficina de Grados y Títulos emitido por la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Doctor en Educación.

Calidad educativa es el reto que plantea el Estado peruano para cerrar brechas de inequidad en cuanto a educación se refiere. La universidad como institución que aporta ciencia tiene la misión de hallar explicación de las razones por las cuales la calidad educativa es esquivada y desde ese punto proponer estrategias que permitan cerrar la brecha señalada. En esa línea, con la presente investigación se pretende conocer si el clima laboral y la satisfacción laboral son variables predictoras de la calidad educativa.

La presente investigación ha sido dividida en seis capítulos para un estudio detallado y más ordenado y se inicia con una introducción que permitió identificar la realidad problemática y el contexto en el que se desarrolla.

El segundo capítulo explica el marco metodológico y detalla el análisis estadístico aplicado a la investigación la problemática estudiada.

En el tercer capítulo muestra los resultados a manera de tablas y gráficos para su mejor comprensión y detalle del procesamiento de datos.

El cuarto capítulo, las conclusiones a las que se llegó luego de analizar los resultados obtenidos en todo el proceso.

El quinto capítulo contiene las recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, y finalmente se encontrarán las referencias y anexos.

Pongo a consideración la presente tesis para su análisis, sustentación y deliberación por parte del jurado calificador.

## Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	76
1.4 Problema	79
1.5 Hipótesis	81
1.6 Objetivos	81
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	83
2.2 Operacionalización de variables	83
2.3 Metodología	87
2.4 Tipos de estudio	88
2.5 Diseño	88
2.6 Población, muestra y muestreo	89
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	90
2.8 Métodos de análisis de datos	96
2.9 Aspectos éticos	98
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción	100

3.2 Contrastación de hipótesis	103
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	111
<b>V. CONCLUSIONES</b>	114
<b>V. RECOMENDACIONES</b>	116
<b>VI. REFERENCIAS</b>	118
<b>VII. ANEXO</b>	
Anexo A. Matriz de Consistencia	130
Anexo B. Instrumentos	132
Anexo C. Juicio de Expertos	138
Anexo D. Análisis de confiabilidad	147
Anexo E. Base de datos	148



**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima laboral	84
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	85
Tabla 3. Operacionalización de la variable calidad educativa	87
Tabla 4. Distribución de la población	89
Tabla 5. Niveles de interpretación del cuestionario de clima laboral	91
Tabla 6. Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción laboral	93
Tabla 7. Niveles de interpretación del cuestionario de calidad educativa	95
Tabla 8. Juicio de expertos para los instrumentos de evaluación	96
Tabla 9. Niveles de clima laboral percibido por los docentes	100
Tabla 10. Niveles de satisfacción laboral percibido por los docentes	101
Tabla 11. Niveles de calidad educativa percibido por los docentes	102
Tabla 12. Prueba de homocedasticidad de Levene	103
Tabla 13. Prueba de Multicolinealidad (FIV)	103
Tabla 14. Prueba de independencia de errores de Durbin-Watson	104
Tabla 15. Clasificación de las categorías de las variables clima laboral*satisfacción laboral y calidad educativa	105
Tabla 16. Valor R2 de Nagelkerke de clima laboral*satisfacción laboral y calidad educativa	105
Tabla 17. Estadística de información del modelo: razón de verosimilitud de clima laboral* satisfacción laboral y calidad educativa	106
Tabla 18. Clasificación de las categorías de clima laboral y calidad educativa	107
Tabla 19. Valor R2 de Nagelkerke de clima laboral y calidad educativa	107

Tabla 20. Estadístico de información del modelo: razón de verosimilitud de clima laboral y calidad educativa	108
Tabla 21. Clasificación de las categorías de satisfacción laboral y calidad educativa	109
Tabla 22. Valor R2 de Nagelkerke de satisfacción laboral y calidad educativa	109
Tabla 23. Estadístico de información del modelo: razón de verosimilitud de satisfacción laboral y calidad educativa	110

## Lista de figuras

	Pag
Figura 1. Tipología del clima laboral Palma (2004)	32
Figura 2. Disfunciones organizacionales. Palma (2004)	34
Figura 3. Propiedades de las organizaciones. Palma (2004)	35
Figura 4. Variables del diagnóstico organizacional	37
Figura 5. Planteamiento dinámico de la satisfacción laboral. Palma (2005)	52
Figura 6. Facetas de la satisfacción laboral Palma (2005)	56
Figura 7. Dinámica del Comportamiento Organizacional (Palma, 2006)	64
Figura 8. Niveles de clima laboral percibido por los docentes	103
Figura 9. Niveles de satisfacción laboral percibido por los docentes	104
Figura 10. Niveles de calidad educativa percibido por los docentes	105

## Resumen

La investigación titulada “El clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”, tiene el objetivo general de determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima.

El tipo de investigación fue aplicada y de nivel explicativo, el diseño transeccional correlacional-causal. La muestra estuvo compuesta por 130 docentes de colegios María Auxiliadora que fueron elegidos de manera probabilística para responder a las encuestas planteadas por los cuestionarios emitidos para el logro de los resultados y recolección de datos indispensables para comprender mejor dicha investigación. Para medir las variables clima y satisfacción laboral se utilizaron instrumentos validados en nuestro medio (Palma, 2004, Palma, 2005). Para el caso del cuestionario de calidad educativa, se realizó un cuestionario que es de mi autoría y previamente sometido a validación por juicio de tres doctores expertos, la alta confiabilidad que se obtuvo de este instrumento tiene como resultado 0.81 de coeficiente, luego de aplicar el Coeficiente Alfa de Cronbach

Esta tesis obtuvo como conclusión que el nivel de predicción de las variables clima laboral y satisfacción laboral sobre la calidad educativa es a un nivel estadístico significativo ( $\chi^2=213,859$ ;  $gl=14$ ;  $p=0.000$ ); además, el valor  $R^2$  de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 91.5% de la variable dependiente (0.915). De acuerdo a estos resultados, se concluye que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima.

**Palabras claves:** clima laboral, satisfacción laboral, calidad educativa.

## Abstract

The research titled "The working environment and job satisfaction in the educational quality of educational institutions in Lima" has the overall objective to determine the influence of the working environment and job satisfaction in the educational quality of educational institutions in Lima.

The research was applied and explanatory level, the correlational-causal transeccional design. The sample consisted of 130 teachers from schools Maria Auxiliadora who were chosen probabilistically to respond to surveys raised by the questionnaires issued for the achievement of results and collecting data needed to understand better the investigation. To measure climate variables and job satisfaction validated in our environment (Palma, 2004, Palma, 2005) instruments were used. In the case of the questionnaire of educational quality, a questionnaire that is my authorship and previously undergone validation trial of three expert doctors, high reliability that was obtained from this instrument results in 0.81 coefficient was performed after applying the Cronbach's alpha coefficient

This thesis obtained as conclusion that the level of prediction of the variable labor climate and labor satisfaction about the educational quality are at a significant statistical level ( $\chi^2=213,859$ ;  $gl=14$ ;  $p=0.000$ ); also, the value  $R^2$  of obtained Nagelkerke indicates that the proposed pattern explains 91.5% of the dependent variable (0.915). according to these results, you concludes that the labor climate and the labor satisfaction influence significantly in the educational quality of the educational institutions "María Auxiliadora" of Lima.

**Key words:** labor climate, labor satisfaction, educational quality

## Resumo

A pesquisa intitulada "O ambiente de trabalho e satisfação profissional na qualidade de ensino das instituições de ensino em Lima" tem como objectivo geral para determinar a influência do ambiente de trabalho e satisfação profissional na qualidade de ensino das instituições de ensino em Lima.

A pesquisa foi aplicada e nível explicativo, o projeto transeccional correlational-causal. A amostra foi composta por 130 professores de escolas Maria Auxiliadora que foram escolhidos probabilisticamente para responder a inquéritos levantados pelos questionários emitidos para a obtenção de resultados e coleta de dados necessários para compreender melhor a investigação.

Para medir variáveis do clima e satisfação no trabalho validados em nosso ambiente (Palma de 2004, Palma, 2005) foram utilizados instrumentos. No caso do questionário de qualidade de ensino, um questionário que é minha autoria e prova de validação previamente submetidos por três médicos especialistas, alta confiabilidade, que foi obtido a partir deste instrumento resulta em 081 coeficiente foi realizada após a aplicação do o coeficiente alfa de Cronbach.

Esta tese obteve como conclusão que o nível de predição do clima de trabalho variável e satisfação de trabalho sobre a qualidade educacional está a um nível estatístico significativo ( $\chi^2=213,859$ ;  $gl=14$ ;  $p=0.000$ ); também, o valor que  $R^2$  de Nagelkerke obtido indica que o padrão proposto explica 91.5% da variável dependente (0.915). de acordo com estes resultados, conclui você que o clima de trabalho e a influência de satisfação de trabalho significativamente na qualidade educacional das instituições educacionais "María Auxiliadora" de Lima.

**Palavras-chave:** ambiente de trabalho, satisfação no trabalho, a qualidade do ensino