



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y satisfacción laboral de la Municipalidad  
Distrital de San Isidro, 2015**

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

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. William Angulo Cárdenas**

**ASESORA:**

**Mgr. Mercedes Nagamine Miyashiro**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2015**

## Página de Jurado en mérito

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
Presidente

---

Dr. Edwin Martínez López  
Secretario

---

Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis en primer lugar:

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi compañera incondicional mi esposa Elizabeth por estar a mi lado apoyándome constantemente, ser paciente en este tiempo para cumplir una nueva meta.

A mis padres, quienes me enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas.

### **Agradecimiento**

Mediante este trabajo quisiera agradecer a mi asesora, quien con su notable experiencia supo guiarme para su correcta elaboración.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de poder demostrar que podemos ser buenos profesionales.

A la Municipalidad de San Isidro por permitirme aplicar los instrumentos de recopilación de datos a sus trabajadores.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD.**

Yo, Br. William Angulo Cárdenas, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado(a) con DNI N° 25600609 con la tesis titulada Clima Laboral y Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital de San Isidro, 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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 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 copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lugar y fecha: San Borja Junio 2015

Firma:

DNI: 25600609

Nombres y apellidos:

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en la Municipalidad distrital de San Isidro, 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

El documento de investigación consta del siguiente contenido: el capítulo I. trata sobre el Problema de investigación, en donde se definieron la realidad problemática, justificación, limitaciones, antecedentes de la investigación, y sus objetivos, el capítulo II. denominado Marco teórico, se fundamentó en los paradigmas teóricos del clima laboral y de satisfacción laboral, así mismo se presentará su marco conceptual, el capítulo III. Marco metodológico, se formularon las hipótesis de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección y métodos de análisis de los datos.

Así mismo contiene el capítulo IV. Resultados, en la cual se hallaron los resultados estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales, en donde se demostraron las hipótesis general y específicas, el capítulo V. Conclusiones, se mostrará las respuestas al objetivo general y específicos de la investigación, contrastadas con la realidad empírica de los resultados de las encuestas en comparación al análisis inferencial, el capítulo VI. Sugerencias, son las recomendaciones que el autor de la presente tesis ha propuesto para mejora tanto del clima laboral como la satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de San Isidro, 2015 y el capítulo VII. Anexos, en donde se expuso los instrumentos de recolección de datos utilizados en esta investigación, prueba de normalidad, confiabilidad estadística matriz de consistencia de datos así como la matriz de tabulación de datos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Br. William Angulo Cárdenas

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I.INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes	19
1.1.1.Antecedentes Internacionales	19
1.1.2. Antecedentes Nacionales	21
1.2. Fundamentación científica	23
1.2.1.Clima laboral	23
1.2.2.Satisfaccion laboral	30
Dimensión de la variable Satisfacción Laboral	31
1.3 Marco conceptual	32
1.4. Justificación	33
1.4.1. Justificación teórica	33
1.4.2. Justificación práctica	35
1.4.3. Justificación metodológica	35
1.5. Problema	36
1.5.1. Realidad problemática	36

	Pág.
1.5.2. Formulación del problema	40
1.5.2.1. Problema General	40
1.5.2.2. Problemas Específicos	40
1.6. Hipótesis	41
1.6.1. Hipótesis General	41
1.6.2. Hipótesis Específicas	41
1.7. Objetivos	41
1.7.1. General	41
1.7.2. Específicos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1.Operacionalización de Variables	44
2.1.1. Definición conceptual de la operacionalización	46
2.1.2. Definición operacional	46
2.2. Metodología	46
2.3.Tipo de estudio	47
2.4.Diseño	47
2.5. Población, muestra y muestreo	48
2.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.7. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
VIII. ANEXOS	96



## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 . <i>Dimensiones o enfoques sobre el clima laboral (Sonia Palma Carrillo)</i>	29
Tabla 2 . <i>Variable 1: Clima laboral</i>	44
Tabla 3 . <i>Variable 2: Satisfacción laboral</i>	45
Tabla 4 . <i>Dimensión de Autorrealización</i>	50
Tabla 5 . <i>Dimensión de Involucramiento Laboral</i>	50
Tabla 6 . <i>Dimensión de Supervisión</i>	50
Tabla 7 . <i>Dimensión de Comunicación</i>	50
Tabla 8 . <i>Dimensión de Variable Clima Laboral</i>	50
Tabla 9 . <i>Dimensión de Significancia de Tarea</i>	51
Tabla 10 . <i>Dimensión de Condiciones de Trabajo</i>	52
Tabla 11 . <i>Reconocimiento Personal y/o Social</i>	52
Tabla 12 . <i>Dimensión de Beneficios Económicos</i>	52
Tabla 13 . <i>Dimensión de Variable Satisfacción Laboral</i>	52
Tabla 14 . <i>Resumen del procedimiento de los casos de Clima laboral</i>	52
Tabla 15 . <i>Estadísticos de fiabilidad de cuestionario de clima laboral</i>	53
Tabla 16 . <i>Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción Laboral</i>	53
Tabla 17 . <i>Nivel de autorrealización</i>	56
Tabla 18 . <i>Involucramiento laboral</i>	57
Tabla 19 . <i>Supervisión</i>	58

	Pág.
Tabla 20 . <i>Comunicación</i>	59
Tabla 21 . <i>Condiciones laborales</i>	60
Tabla 22 . <i>Nivel del clima laboral</i>	61
Tabla 23 . <i>Significancia de Tarea</i>	62
Tabla 24 . <i>Condiciones de Trabajo</i>	63
Tabla 25 . <i>Reconocimiento personal y/o social</i>	64
Tabla 26 . <i>Beneficios económicos</i>	65
Tabla 27 . <i>Nivel de Satisfacción laboral</i>	66
Tabla 28 . <i>Tabla de contingencia de Nivel de Clima Laboral y Nivel de Satisfacción</i>	67
Tabla 29 . <i>Correlaciones del clima laboral y satisfacción laboral</i>	68
Tabla 30 . <i>Correlaciones del clima laboral y significancia de tarea.</i>	70
Tabla 31 . <i>Correlaciones del clima laboral y condiciones de trabajo</i>	72
Tabla 32 . <i>Correlaciones del clima laboral y reconocimiento personal y social</i>	74
Tabla 33 . <i>Correlaciones del clima laboral y beneficios económico</i>	76

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 .Factores y estructuras del sistema organizacional	26
Figura 2.Diagrama de barras del nivel de autorrealización del Clima Laboral	56
Figura 3.Diagrama de barras del nivel de involucramiento laboral del Clima Laboral	57
Figura 4.Diagrama de barras del nivel de supervisión del Clima Laboral	58
Figura 5.Diagrama de barras del nivel de comunicación del Clima Laboral	59
Figura 6.Diagrama de barras del nivel de condiciones laborales del Clima Laboral	60
Figura 7.Diagrama de barras del nivel de Clima Laboral	61
Figura 8.Diagrama de barras del nivel de significancia de la tarea	62
Figura 9.Diagrama de barras del nivel de condiciones de trabajo	63
Figura 10.Diagrama de barras del nivel de reconocimiento personal y social	64
Figura 11.Diagrama de barras del nivel de beneficios económicos	65
Figura 12.Diagrama de barras del nivel de nivel de satisfacción laboral	66
Figura 13.Diagrama de dispersión de puntos entre clima laboral y satisfacción laboral	67
Figura 14.Diagrama de dispersión de puntos entre clima laboral y significancia de la tarea	68
Figura 15. Diagrama de dispersión de puntos entre clima laboral y condiciones de trabajo	69

	Pág.
Figura 16. Diagrama de dispersión de puntos entre clima laboral y reconocimiento personal-social	70
Figura 17. Diagrama de dispersión de puntos entre clima laboral y beneficios económicos	71

## Resumen

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal que labora en la Municipalidad distrital de San Isidro, 2015. En esa investigación se utilizó un diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional.

El muestreo fue aleatorio simple, por que otorgó la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la muestra, en la recopilación de datos. Los datos sobre el clima organizacional se obtuvieron a través del cuestionario de Clima Laboral de la autora Sonia Palma Carrillo y para la satisfacción laboral se aplicó el cuestionario de la misma autora del anterior instrumento de investigación. El cuestionario de clima laboral organizacional tuvo un alfa de Cronbach de 0.840, y el Cuestionario de Satisfacción laboral tuvo una confiabilidad estadística Cronbach de 0.942, lo que indicaron en ambos casos una alta confiabilidad estadística.

Los datos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS versión 20, para el análisis descriptivo se realizó utilizando gráficos y tablas estadísticas, en tanto para el análisis inferencial para hallar la correlación entre las dos variables se usó el coeficiente de rho de Spearman. Las conclusiones de esta investigación fue: El clima laboral tiene la relación directa y significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de San Isidro, 2015, con un rho Spearman de 0.588 y un nivel de significancia p de 0.000.

**PALABRAS CLAVES:** Clima laboral, Autorrealización, satisfacción laboral, Reconocimiento personal y/o social.

## **Abstract**

This work was developed with the aim of establishing the relationship between the working environment and job satisfactions of staff working in the District Municipality of San Isidro, 2015. A non-experimental design, transactional and descriptive correlational research was used in this research.

Random sampling was simple, because it granted the same chance of being elected to all elements of the sample, data collection. Data on the organizational culture were obtained through the questionnaire author Workclimate Palma Sonia Carrillo and job satisfaction questionnaire by the same author previous research instrument was applied. The organizational work climate questionnaire had a Cronbach's alpha of 0.840, and Job Satisfaction Questionnaire was a statistical reliability Cronbach of 0.942 which indicated in both cases a high statistical reliability.

The data were processed by SPSS version 20 for the descriptive analysis was performed using statistical charts and tables, while for the inferential analysis to find the correlation between the two variables rho coefficient was used Spearman. The conclusion of this research was: The work environment has a direct and significant relationship with job satisfaction of the staff of the District Municipality of San Isidro, 2015, with Spearman rho of 0.588 and a significance level of 0.000.

**KEYWORDS:** Work environment, Self-Empowerment, Labour involvement, monitoring, communication, working conditions, job satisfaction, Task Significance, working conditions, personal recognition and / or social, economic benefits.