



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional del servicio parlamentario del congreso de la república, Lima– 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Catacora Mendoza, Juan

ASESOR:

Dra. Valenzuela Moncada Carolina

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

.....
Dra. Galia Susana Lescano López
Presidente

.....
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Secretario

.....
Dra. Valenzuela Moncada Carolina
Vocal

Dedicatoria

A Dios y a mi familia por haberme dado las fuerzas necesarias para continuar y lograr mis objetivos; y a mis hijos, Giovanni y Mirella Anshby por el amor incondicional

Agradecimiento

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada y al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo constante.

Al Congreso de la República por su participación y colaboración en el logro de la investigación.

Declaración Jurada

Yo, Juan Catacora Mendoza, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01307458, con la tesis titulada “Clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional del servicio parlamentario del Congreso de la República, 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 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 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), autoplagio (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 26 de abril de 2015.

Juan Catacora Mendoza

DNI 01307458

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “El clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional del servicio parlamentario del Congreso de la República, Lima-2014”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: contribuir y mejorar las relaciones interpersonales y el de promover una satisfacción laboral en el servidor parlamentario, asimismo se pretende aportar estrategias y alternativas de solución.

En la actualidad en el servicio parlamentario existe inadecuada relación interpersonal, debido a que continuamente se cambia de personal a decisión de la propuesta de los congresistas quienes tienen esa prerrogativa y eso genera inestabilidad y un clima organizacional inadecuado en el centro de labor. Es en este último punto donde se centra el trabajo, ya que el propósito de la investigación es lograr un adecuado clima organizacional aplicando diferentes estrategias. Además, es la organización parlamentaria el responsable del desarrollo de un buen clima organizacional. Conforme a lo mencionado, se ha investigado en trabajos anteriores la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En el presente trabajo,

En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Atentamente

El autor

Índice

Página

| | |
|---|----------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| Introducción | 1 |
| I. Planteamiento del problema | |
| 1.1. Realidad problemática | 2 |
| 1.2. Formulación del problema | 4 |
| 1.3. Justificación, relevancia y contribución | 5 |
| 1.3.1. Justificación teórica | 5 |
| 1.3.2. Justificación práctica | 5 |
| 1.3.3. Justificación metodológica | 6 |
| 1.3.4. Justificación social | 6 |
| 1.3.5. Justificación legal | 6 |
| 1.4. Objetivos | 9 |
| 1.4.1. Objetivo general | 9 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 9 |
| | |
| II. Marco referencial | |
| 2.1. Antecedentes | 12 |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales | 12 |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales | 15 |
| 2.2. Marco teórico | 19 |
| 2.3. Marco contextual | 37 |
| 2.4. Perspectiva teórica | 42 |

| | |
|---|-----|
| III. Hipótesis y variables | |
| 3.1. Hipótesis | 48 |
| 3.1.1. Hipótesis general | 48 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas | 48 |
| 3.2. Identificación de variables | 49 |
| 3.3. Operacionalización de variables | 50 |
| | |
| IV. Marco metodológico | |
| 4.1. Tipo de investigación | 53 |
| 4.2. Población, muestra y muestreo | 54 |
| 4.3. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos | 55 |
| 4.4. Validación y confiabilidad del instrumento | 58 |
| 4.5. Procedimientos de recolección de datos | 60 |
| 4.6. Métodos de análisis e interpretación de datos | 60 |
| | |
| V. Resultados | |
| 5.1. Presentación y análisis de los datos | 62 |
| 5.1.1 Prueba de hipótesis general y específica | 68 |
| | |
| VI. Discusión | |
| | |
| Conclusiones | 81 |
| Recomendaciones | 84 |
| Referencias bibliográficas | 87 |
| Anexos | 108 |

Índice de tablas

| | | Página |
|----------|--|--------|
| Tabla 1 | Matriz de operacionalidad de variable clima organizacional | 50 |
| Tabla 2 | Matriz de operacionalidad de variable satisfacción laboral | 51 |
| Tabla 3 | Opciones de respuesta | 57 |
| Tabla 4 | Clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional del servicio parlamentario | 62 |
| Tabla 5 | Clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores. | 63 |
| Tabla 6 | Clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo | 64 |
| Tabla 7 | Clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones | 65 |
| Tabla 8 | Clima organizacional y la satisfacción con su trabajo | 66 |
| Tabla 9 | Clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento | 67 |
| Tabla 10 | Correlación, clima organizacional y satisfacción laboral | 68 |
| Tabla 11 | Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la relación con sus superiores | 69 |
| Tabla 12 | Correlación entre clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo | 70 |
| Tabla 13 | Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones | 71 |
| Tabla 14 | Correlación entre clima organizacional y satisfacción con su trabajo | 72 |
| Tabla 15 | Correlación entre clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento | 73 |

Índice de figuras

| | | Página |
|----------|---|--------|
| Figura 1 | Diagrama de burbujas, del clima organizacional y satisfacción laboral | 62 |
| Figura 2 | Diagrama de burbujas, del clima organizacional y satisfacción con relación con sus superiores | 63 |
| Figura 3 | Diagrama de burbujas, del clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo | 64 |
| Figura 4 | Diagrama de burbujas, del clima organizacional satisfacción con la participación de decisiones. | 65 |
| Figura 5 | Diagrama de burbujas, del clima organizacional y satisfacción con su trabajo. | 66 |
| Figura 6 | Diagrama de burbujas, del clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento. | 67 |

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: El clima organizacional y la satisfacción en el personal profesional del servicio parlamentario del Congreso de la República – 2014, se planteó como problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del servicio parlamentario del Congreso de la República?

Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del servicio parlamentario del Congreso de la República. Esta investigación fue un estudio de tipo aplicativo y de un nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, transeccional en una población y muestra de 105 trabajadores profesionales del servicio parlamentario del Congreso de la República. Se aplicó dos instrumentos a la muestra seleccionada. Para la variable X: “clima organizacional” la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de preguntas; para la variable Y: “satisfacción laboral”, la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de preguntas a escala de satisfacción laboral. Obteniéndose entre sus conclusiones que existe una relación significativa directa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del servicio parlamentario del Congreso de la República, cuyo nivel es medio.

Palabras Claves: Clima organizacional y satisfacción laboral

Abstract

In this paper titled: The organizational climate and satisfaction in the professional staff of the parliamentary service of Congress - 2014, it was proposed as the research problem: What is the relationship between organizational climate and job satisfaction parliamentary service staff of Congress?

With the general goal determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the parliamentary service staff of Congress. This research was a study of application and type a descriptive correlational level, with a non-experimental design, transactional in a population sample of 108 professionals and workers in the parliamentary service of Congress. Two instruments to the selected sample was applied. For the variable X: "organizational climate" survey technique and the instrument was a questionnaire; for the variable Y: "job satisfaction", the survey technique and the instrument was a questionnaire scale of job satisfaction. Obtaining among its conclusions that there is a significant direct positive relationship between organizational climate and job satisfaction in the parliamentary service staff of Congress, whose level is medium.

Keywords: job satisfaction and organizational Clima