



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y nivel de compromiso  
laboral de los trabajadores de la Empresa de  
Servicios Postales del Perú. Lima 2016.

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

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Dorelly Yolanda del Rosario Cornejo

**ASESORA:**

Mg. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ-2017**

Página del jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Presidente

Dr Jorge Díaz Dumont  
Secretaria

Mg. Miluska Vega Guevara  
Vocal

### Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia esposo e hijos, por quienes día a día me esfuerzo y pongo de manifiesto mi deseo de salir adelante a través de mi crecimiento profesional y personal, ya que en el camino de la perseverancia, la mejor recompensa es el logro de metas objetivas como satisfacción personal

### Agradecimiento

Infinitamente a toda a Dios por permitirme ver culminado un logro más en mi vida profesional producto de mi esfuerzo y apoyo constante de quienes siempre me alentaron en este sendero, así también un agradecimiento sincero a la Mgtr . Miluska Vega Guevara por su apoyo constante.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Dorelly Yolanda del Rosario Cornejo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25770374, con la tesis titulada “Clima organizacional y nivel de compromiso de los trabajadores de la Empresa De Servicios Postales del Perú. Lima 2016”.

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, de del 2016

.....  
Bach. Dorelly Yolanda del Rosario Cornejo  
DNI N° N° 25770374

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En los últimos años, el Estado Peruano viene desarrollando diversos procesos con el fin de lograr la modernización de la gestión pública. Así una adecuada gestión del recurso humano es vital para las instituciones, en especial para las del sector público, pues gracias a ella se podrá generar mayores niveles de compromiso y desempeño laboral del personal, lo que está directamente asociado con la optimización de los servicios prestados a la comunidad. Es necesario por lo tanto mejorar las condiciones laborales, en este contexto las investigaciones acerca de las variables relacionadas con el clima y motivación laboral en las instituciones públicas cobran gran relevancia, pues contribuyen con la gestión de los recursos humanos, el bienestar de los trabajadores y el fortalecimiento de las políticas institucionales. La Empresa de Servicios Postales del Perú, forma parte de esta realidad, por lo tanto es necesario conocer el clima organizacional y cómo ésta está relacionada con el nivel de compromiso que presentan sus trabajadores.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

## Índice

	Pàg.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción:	
1.1 Antecedentes.	14
1.2 Fundamentación científica.	22
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	47
2.4 Tipo de investigación	47
2.5 Diseño de estudio	47
2.6 Población, muestra y muestreo	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de análisis de datos	52
III. Resultados	
3.1 Descripción de resultados	54
3.2 Contrastación de hipótesis	59

IV.	Discusión	65
V.	Conclusiones	72
VI.	Recomendaciones	75
VII.	Referencias	77
VIII	Apéndices	83
	Apéndice 1: Matriz de consistencia	
	Apéndice 2: Matriz operacional de variables	
	Apéndice 3: Instrumentos	
	Apéndice 4: Certificado de validez de instrumentos	
	Apéndice 5: Matriz de datos	
	Apéndice 6: Artículo científico	

### Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional	45
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable motivación laboral	46
Tabla 3: Validez de los instrumento, según expertos	51
Tabla 4: Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	51
Tabla 5: Escala de correlación según el rango de valores	52
Tabla 6: Clima organizacional percibido por el personal que labora en la Empresa de Servicios Postales S.A de Comas, Lima 2016	54
Tabla 7: Nivel de compromiso laboral del personal que trabaja en las oficinas de Serpost de Comas. Lima 2016	55
Tabla 8: Clima organizacional percibido por los trabajadores que laboran en las oficinas de Serpost de Comas, según sus dimensiones.	56
Tabla 9: Nivel de compromiso laboral del personal que trabaja en las en la Empresa de Servicios Postales del Perú de Comas, según sus dimensiones.	57
Tabla 10: Clima y compromiso laboral de los trabajadores que trabajan en Serpost de Comas, Lima 2016.	58
Tabla 11: Correlación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de compromiso de los trabajadores de Serpost de Comas	59
Tabla 12: Correlación entre la realización personal y el nivel de compromiso de los trabajadores de Serpost de Comas..	60
Tabla 13 Correlación entre el involucramiento laboral y el nivel de compromiso de los trabajadores de Serpost de Comas	61
Tabla 14 Correlación entre la supervisión y el nivel de compromiso de los trabajadores de Serpost de Comas.	62
Tabla 15 Correlación entre el nivel de comunicación y el compromiso de los trabajadores de Serpost de Comas.	63
Tabla 16 Correlación entre las condiciones laborales y el nivel de compromiso de los trabajadores de Serpost de Comas	64

Lista de figuras		Pág
Figura 1:	Modelo de compromiso organización de Meyer y Allen (1991). Adaptado de Méndez, A. (2015). Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México.	33.
Figura 2:	Clima organizacional percibido por el personal que labora en las oficinas de Serpost de Comas, Lima 2016	54
Figura 3:	Nivel de compromiso laboral del personal que trabaja en las oficinas de Serpost de Comas. Lima 2016.	55
Figura 4:	Clima organizacional percibido por los trabajadores que laboran en las oficinas de Serpost de Comas, según sus dimensiones	56
Figura 5:	Nivel de compromiso laboral del personal que trabaja en las en la Empresa de Servicios Postales del Perú de Comas, según sus dimensiones	57
Figura 6:	Clima y compromiso organizacional de los trabajadores que laboran en Serpost de Comas, Lima 2016.	58

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existía entre el clima organizacional y el nivel de compromiso que presentaban el personal que labora en la Empresa de Servicios Postales S.A de Comas durante el año 2016. Para el desarrollo de la investigación se siguió el enfoque cuantitativo, y se desarrollo una investigación básica de nivel correlacional y se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudi estuvo constituida por 98 trabajadores que presentaron algún vínculo laboral por más de tres años con la Empresa de Servicios Postales S.A de Comas. Debido a que la población era pequeña, se trabajó con toda la población.

Para la medición de las variables de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios debidamente validados por juicio de expertos y con un confiabilidad superior a 0.9 (alfa de Cronbach). Para medir la variable clima organizacional, se empleo la escala de clima organizacional de Palma (2004) y la para medir la variable compromiso, la Escala de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993).

Los resultados evidenciaron que el 51% de los trabajadores en las oficinas de Serpost S.A de Comas, consideran que el clima organizacional es de nivel alto, el 45.9 % lo perciben de nivel medio y un escaso 3.1 % lo consideran de nivel bajo. Así mismo se encontró que el 67.3% de este personal presentan un nivel de compromiso laboral alto, el 29.6% un nivel medio y sólo el 3.1 % manifestó un nivel de compromiso bajo. Finalmente se concluyo afirmando existe una directa y alta correlación ( $r= 0.808^{**}$ ) entre el clima organizacional y el nivel de compromiso que presentan los trabajadores de de Serpost de Comas.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humanos, condiciones laborales, estructura organizacional

### **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between organizational climate and the level of commitment that had staff working in the Postal Services Company Comas SA during 2016. For the development of quantitative research approach was followed and basic research correlational development level and a non-experimental cross-sectional design was applied. The population studied consisted of 98 workers who had any employment relationship for more than three years with the Postal Services Company S.A. of Comas. Because the population was small, he worked with the entire population. For the measurement of the study variables was used as technical survey and two questionnaires properly as instruments validated by expert judgment and more than 0.9 (Cronbach's alpha).

To measure the organizational climate variable, the scale of organizational climate of Palma (2004) employment and to measure the commitment variable, the scale of organizational commitment Meyer, Allen and Smith (1993).

The results showed that 51% of workers in the offices of Serpost S.A Comas, consider that the organizational climate is high level, 45.9% perceive midlevel and a low 3.1% consider low level. It also found that 67.3% of the staff has a high level of work commitment, 29.6% a medium level and only 3.1% reported a low level of commitment. Finally he concluded by saying there is a direct and strong correlation ( $r = 0.808^{**}$ ) between organizational climate and the level of commitment that workers have Serpost of Comas.

**Keywords:** Human resource management, working conditions, organizational structure