



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los  
colaboradores de la Red N° 1 de San Juan de  
Lurigancho, 2016**

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

Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bach. Barrantes Chambi Luz Virginia

**ASESOR:**

Dr. Morillo Flores John

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

.....

**Dr. Bernaola Martínez Carlos Alberto**  
**Presidente**

.....

**Mgtr. Cárdenas Canales Daniel Armando**  
**Secretario**

.....

**Dr. Morillo Flores John Janel**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi Padre Celestial por su protección y amor

A mi papá que siempre estuvo presente con su amor, comprensión y cuidado. Mi mejor ejemplo de ser humano.

A mi madre por su abnegación y constancia.

A mi esposo y a mis hermanos por confianza en todo momento.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a mi amado padre Ambrosio por su apoyo en todo sentido  
A mi madre, hermanos y a mi esposo Joel.

A cada uno de los docentes que compartieron su tiempo, dedicación, experiencias y sus apreciables conocimientos que me permitieron ver de una manera distinta la gestión pública.

A todos mis compañeros(as) de estudios

Luz Virginia Barrantes Chambi

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado**

Distinguidos miembros examinadores en cumplimiento al Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", es que presento y pongo a consideración el presente trabajo de investigación titulado: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Red N° 1 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2016".

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Red N° 1, dicha entidad cuenta con una población de 317 colaboradores. De ellos se seleccionó una muestra de 174 colaboradores administrativos a quienes se les encuestó para medir su percepción sobre las variables de investigación.

La investigación está compuesto por siete capítulos. El primero denominado Introducción, describe los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, en el segundo capítulo se presenta los componentes metodológicos, en el tercer capítulo se presenta los resultados, seguidamente en el cuarta capítulo en el que se presenta la discusión del tema, en el quinto y sexto capítulo se expone las conclusiones y recomendaciones, en el último capítulo se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

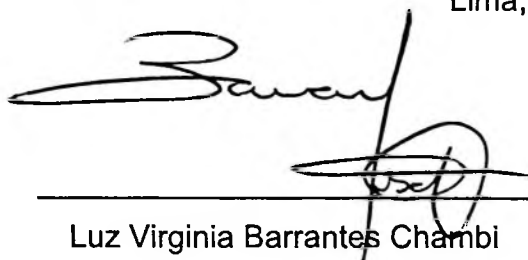
El Autor

## Declaración de Autoría

Yo, Luz Virginia Barrantes Chambi, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este; identificado con DNI N° 10046749, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Red N° 1 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2016”, declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. Por tanto, la presente tesis no ha sido plagiada parcial ni totalmente.
- La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados como resultados de la investigación son reales, por lo que no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y, es por ello que las conclusiones que se exhiben en esta tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de enero del 2017



Luz Virginia Barrantes Chambi

DNI: 10046749

## ÍNDICE

CARÁTULA

### **PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii

RESUMEN

xiii

ABSTRACT

xv

### **I. INTRODUCCIÓN**

16

#### 1.1 Antecedentes

17

Antecedentes internacionales

17

Antecedentes nacionales

19

#### 1.2 Fundamentación científica, Técnica o humanística

24

#### 1.3 Justificación

53

#### 1.4 Problema

56

Realidad problemática

56

Formulación del problema

61

#### 1.5 Hipótesis

62

#### 1.6 Objetivos

63

### **II. MARCO METODOLÓGICO**

64

#### 2.1. Variables

65

#### 2.2. Operacionalización de variables

66

#### 2.3. Metodología

68

#### 2.4 Tipo de estudio

68

#### 2.5 Diseño de investigación

69

#### 2.6 Población, muestra y muestreo

70

#### 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

74

#### 2.8 Métodos de análisis de datos

80

#### 2.9 Aspectos éticos

81

<b>III. RESULTADOS</b>	82
<b>3.1 Análisis descriptivos de las variables investigadas</b>	83
Descripción de la variable clima organizacional	83
Descripción de la dimensión Autorrealización	85
Descripción de la dimensión Involucramiento laboral	86
Descripción de la dimensión Supervisión	87
Descripción de la dimensión Comunicación	88
Descripción de la dimensión Condiciones laborales	89
Descripción de la variable Satisfacción laboral	90
Descripción de la dimensión Significación de la tarea	91
Descripción de la dimensión Condiciones de trabajo	92
Descripción de la dimensión Reconocimiento personal/social	93
Descripción de la dimensión Beneficios económicos	94
Tabla de contingencia	95
<b>3.2 Prueba de Hipótesis</b>	96
Hipótesis general	97
Hipótesis específicos	99
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	105
<b>V. CONCLUSIONES</b>	112
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	114
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	117
<b>VIII ANEXOS</b>	124
8.1. Matriz de consistencia	126
8.2. Matriz de operacionalidad de las variable	129
8.3. Certificado de validez de contenido del instrumento	132
8.4. Instrumento	144
8.5. Definición conceptual de las variables y dimensiones	147
8.6. Artículo Científico	152
8.7. Estructura del instrumento	167
8.8 Base de Datos	171



## Índice de Tablas

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable Clima Organizacional	66
Tabla 2	Operacionalidad de la variable Satisfacción Laboral	67
Tabla 3	Distribución de los colaboradores de la Red N° 01	70
Tabla 4	Distribución de la muestra estratificada	73
Tabla 5	Confiabilidad Escala SL-SPC	74
Tabla 6	Validez del instrumento para medir la variable clima organizacional, mediante juicio de expertos	77
Tabla 7	Validez del instrumento para medir la variable satisfacción laboral, mediante juicio de expertos	78
Tabla 8	Escala de interpretación de un coeficiente de confiabilidad	79
Tabla 9	Estadísticos de fiabilidad de la variable clima organizacional	79
Tabla 10	Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción laboral	79
Tabla 11	Descripción de la variable Clima Organizacional	83
Tabla 12	Descripción de la dimensión Autorrealización	85
Tabla 13	Descripción de la dimensión Involucramiento laboral	86
Tabla 14	Descripción de la dimensión Supervisión	87
Tabla 15	Descripción de la dimensión Comunicación	88
Tabla 16	Descripción de la dimensión Condiciones laborales	89
Tabla 17	Descripción de la variable Satisfacción laboral	90
Tabla 18	Descripción de la dimensión Significación de la tarea	91
Tabla 19	Descripción de la dimensión Condiciones de trabajo	92
Tabla 20	Descripción de la dimensión Reconocimiento personal y/o social	93
Tabla 21	Descripción de la dimensión Beneficios económicos	94
Tabla 22	Descripción de las variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral	95
Tabla 23	Correlación de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	97

Tabla 24	Correlación de Spearman entre la dimensión Autorrealización y Satisfacción Laboral	99
Tabla 25	Correlación de Spearman entre la dimensión Involucramiento Laboral y Satisfacción Laboral	100
Tabla 26	Correlación de Spearman entre la dimensión Supervisión y Satisfacción Laboral	101
Tabla 27	Correlación de Spearman entre la dimensión Comunicación y Satisfacción Laboral	102
Tabla 28	Correlación de Spearman entre la dimensión Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral	103

## Lista de Figuras

Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	69
Figura 2	Formula de tamaño de la muestra	72
Figura 3	Reemplazo de valores en la formula de tamaño de la muestra	72
Figura 4	Formula de distribución de la muestra estratificada	73
Figura 5	Descripción de la variable Clima Organizacional	83
Figura 6	Descripción de la dimensión Autorrealización	85
Figura 7	Descripción de la dimensión Involucramiento laboral	86
Figura 8	Descripción de la dimensión Supervisión	87
Figura 9	Descripción de la dimensión Comunicación	88
Figura 10	Descripción de la dimensión Condiciones laborales	89
Figura 11	Descripción de la variable Satisfacción laboral	90
Figura 12	Descripción de la dimensión Significación de la tarea	91
Figura 13	Descripción de la dimensión Condiciones de trabajo	92
Figura 14	Descripción de la dimensión Reconocimiento personal y/o social	93
Figura 15	Descripción de la dimensión Beneficios económicos	94
Figura 16	Descripción de las variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral	95
Figura 17	Interpretación de los coeficientes de correlación	96

## Resumen

La presente investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Red N° 1 de San Juan de Lurigancho, se desarrolló con objetivo principal de encontrar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos pertenecientes a la Red N° 1 del distrito en mención, en torno a la hipótesis siguiente: El desarrollo del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Red N° 1 del distrito de San Juan de Lurigancho.

En relación a la metodología empleada, la investigación es de un enfoque cuantitativo, de estudio básico y de nivel de investigación correlacional, diseño no experimental y de corte Transversal. La población de estudio fue 317 colaboradores de la Red N° 01 del distrito de San Juan de Lurigancho. El tipo de muestreo utilizado fue el muestreo probabilístico estratificado donde cada estrato fue una institución educativa. La muestra seleccionada fue de 174. La técnica e instrumento que se usó para la recolección de los datos fue la encuesta. Se aplicaron dos cuestionarios. Cada variable de investigación tuvo su propio cuestionario el mismo que constó de preguntas cerradas del tipo escala de Likert. Para dar validez al instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento se realizó por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach, que dio como resultado un grado de confiabilidad del 0.956, considerado totalmente válido para su aplicación.

Los resultados de la investigación, demuestran que existe una relación lineal estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos la Red N° 1 del distrito de San Juan de Lurigancho ( $r_s = 0.936$ ,  $p \leq 0.000$ ). Por tal motivo, si los colaboradores perciben que el clima organizacional es alto, ellos sentirán una satisfacción con las labores que realiza, y si el clima organizacional es bajo conllevará a que su satisfacción laboral disminuya. Además, todas las dimensiones del clima organizacional tienen una relación directa y proporcional con la satisfacción laboral del colaborador.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, motivación, recursos humanos, condiciones de trabajo, desempeño laboral.

## Abstract

The present research entitled Organizational climate and job satisfaction of the Collaborators of the Network No. 01 of San Juan de Lurigancho was developed with the main objective of finding the relationship between the Organizational Climate and job satisfaction of the Collaborators of The Network # 1 of the district in mention, around the following hypothesis: The development of the organizational climate is related significantly to the job satisfaction in the Collaborators of the Network No. 1 of the district of San Juan de Lurigancho.

In relation to the methodology used, the research is a quantitative approach, type of basic study, level of correlational research, non-experimental design and cross-cut. The study population was 317 Collaborators of the Network N ° 01 of San Juan de Lurigancho. The type of sampling used was stratified probabilistic sampling, where each stratum was an educational institution. The selected sample was 174. The technique and instrument used for the data collection was the survey. Two questionnaires were applied. Each research variable had its own questionnaire with closed questions of the Lickert scale type. To validate the instrument, the expert judgment technique was used. The reliability of the instrument was performed through the Cronbach Alpha Coefficient, resulting in a reliability of 0.948, considered totally valid for its application.

The results of the research demonstrate that there is a statistically significant, very high and directly proportional linear relationship between the variables Organizational Climate and Work Satisfaction of the Collaborators of the Network No. 01 of San Juan de Lurigancho ( $r_s = 0.986$ ,  $p \leq 0.000$ ). For this reason, if

Collaborators perceive that the organizational climate is high, they will feel a satisfaction with the work they do, and if the organizational climate is low, their job satisfaction will decrease. In addition, all dimensions of the organizational climate have a direct and proportional relationship with collaborator job satisfaction.

**Key words:** leadership, job satisfaction, human resources, motivation, working conditions, job performance.