



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral según los  
trabajadores de una institución pública Jesús María.  
2015**

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Isase Camara, Vicente Edgar

**ASESOR:**

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2016**

---

**Dr. Martínez López, Edwin Alberto**  
**Presidente**

---

**Dra. Zárate Barrial, Rosalía**  
**Secretaria**

---

**Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta**  
**Vocal**

**Dedicatoria:**

A mis padres, familiares y profesores que me  
brindaron siempre su apoyo para realizar esta  
investigación.

**Agradecimiento:**

A mis padres por el apoyo incondicional en todo momento para la realización de la presente investigación.

A mis profesores porque me brindaron todos los conocimientos necesarios para elaborar mi investigación.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Isase Camara Vicente Edgar, identificado con DNI 06816210 estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral según los trabajadores de una institución pública Jesús María. 2015”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha 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 auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la presencia 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.

San Juan de Lurigancho, Mayo del 2016.

Firma: \_\_\_\_\_

DNI: 06816210

Vicente Edgar Isase Camara

## **Presentación**

En cumplimiento de los requerimientos formales de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a disposición de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada:

“Clima organizacional y satisfacción laboral según los trabajadores de una institución pública Jesús María. 2015”.

Conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión pública. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados obtenidos van a contribuir a tomar las medidas correctivas necesarias de tal manera que los trabajadores puedan desarrollarse en un buen clima organizacional y satisfacción laboral para el bien de los trabajadores y de la institución.

La investigación se inicia con la introducción, en la primera parte se describe el problema de investigación, justificación y el objetivo , la segunda parte contiene antecedentes y el marco referencial , la tercera parte señala la hipótesis que nos dan el punto de partida a este trabajo, la cuarta parte se denomina marco metodológico, la quinta describe los resultados, en la sexta sección presentamos la discusión, conclusiones y las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los apéndices.

El objetivo de la tesis es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según los trabajadores de una institución pública Jesús María. 2015.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

El autor

## Contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Página del Jurado                                    | ii   |
| Dedicatoria  | iii  |
| Agradecimiento                                       | iv   |
| Declaratoria de autenticidad                         | v    |
| Presentación   | vi   |
| Contenidos   | vii  |
| Resumen  | xiii |
| Abstract   | xiv  |
| <br>   |      |
| I. Introducción                                      | 15   |
| 1.1 Antecedentes                                     | 16   |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 21   |
| 1.3 Justificación                                    | 38   |
| 1.4 Problema   | 40   |
| 1.5 Hipótesis  | 44   |
| 1.6 Objetivos  | 45   |
| <br>   |      |
| II. Marco metodológico                               | 46   |
| 2.1 Variables  | 47   |
| 2.2. Operacionalización de variables                 | 47   |
| 2.3. Método  | 50   |
| 2.4. Tipos de investigación                          | 50   |
| 2.5. Diseño  | 52   |
| 2.6. Población, muestra y muestreo                   | 53   |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 56   |
| 2.8. Métodos de análisis de datos                    | 62   |
| 2.9. Aspectos éticos                                 | 63   |
| <br>   |      |
| III. Resultados                                      | 64   |

|   |     |
|---|-----|
| IV. Discusión   | 100 |
| V. Conclusiones   | 104 |
| VI. Recomendaciones                                       | 107 |
| VII. Referencias  | 111 |
| Apéndices   | 115 |
| Apéndice A Matriz de consistencia                         | 116 |
| Apéndice B Matriz de operacionalización de variables      | 127 |
| Apéndice C Instrumentos                                   | 134 |
| Apéndice D Documentos de validación                       | 139 |
| Apéndice E Certificados de validez                        | 144 |
| Apéndice F Base de datos de la confiabilidad de variables | 153 |
| Apéndice G Base de datos                                  | 157 |
| Apéndice H Artículo científico                            | 169 |
| Apéndice I Interpretación de correlación                  | 178 |

## Lista de tablas

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 1  | Matriz de operacionalización del clima organizacional                      | 48 |
| Tabla 2  | Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral                    | 49 |
| Tabla 3  | Población de estudio   | 53 |
| Tabla 4  | Muestra de estudio   | 55 |
| Tabla 5  | Escala y baremos del clima organizacional                                  | 58 |
| Tabla 6  | Escala y baremos de la satisfacción laboral                                | 59 |
| Tabla 7  | Validez del clima organizacional   | 60 |
| Tabla 8  | Validez de la satisfacción laboral   | 60 |
| Tabla 9  | Confiabilidad del clima organizacional                                     | 61 |
| Tabla 10 | Confiabilidad de la satisfacción laboral                                   | 61 |
| Tabla 11 | Distribución de los niveles del clima organizacional                       | 65 |
| Tabla 12 | Distribución de los niveles de las relaciones interpersonales              | 66 |
| Tabla 13 | Distribución de los niveles del estilo de dirección                        | 67 |
| Tabla 14 | Distribución de los niveles de la retribución                              | 68 |
| Tabla 15 | Distribución de los niveles del sentido de pertenencia                     | 69 |
| Tabla 16 | Distribución de los niveles de la disponibilidad de recursos               | 70 |
| Tabla 17 | Distribución de los niveles de la estabilidad                              | 71 |
| Tabla 18 | Distribución de los niveles de la claridad y coherencia en la dirección    | 72 |
| Tabla 19 | Distribución de los niveles de los valores colectivos                      | 73 |
| Tabla 20 | Distribución de la satisfacción laboral                                    | 74 |
| Tabla 21 | Distribución de la significación de la tarea                               | 75 |
| Tabla 22 | Distribución de las condiciones de trabajo                                 | 76 |
| Tabla 23 | Distribución del reconocimiento personal y/o social                        | 77 |
| Tabla 24 | Distribución de los beneficios económicos                                  | 78 |
| Tabla 25 | Descripción de los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral | 79 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 26 | Descripción de los niveles del clima organizacional y significación de la tarea             | 81 |
| Tabla 27 | Descripción de los niveles del clima organizacional y las condiciones de trabajo            | 83 |
| Tabla 28 | Descripción de los niveles del clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social | 85 |
| Tabla 29 | Descripción de los niveles del clima organizacional y los beneficios económicos             | 87 |
| Tabla 30 | Correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral                              | 90 |
| Tabla 31 | Correlación del clima organizacional y la significación de la tarea                         | 92 |
| Tabla 32 | Correlación del clima organizacional y las condiciones de trabajo                           | 94 |
| Tabla 33 | Correlación del clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social                | 96 |
| Tabla 34 | Correlación del clima organizacional y los beneficios económicos                            | 98 |

## Lista de figuras

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Figura 1  | Distribución de los niveles del clima organizacional  | 65 |
| Figura 2  | Distribución de los niveles de las relaciones interpersonales                               | 66 |
| Figura 3  | Distribución de los niveles del estilo de dirección   | 67 |
| Figura 4  | Distribución de los niveles de la retribución   | 68 |
| Figura 5  | Distribución de los niveles del sentido de pertenencia                                      | 69 |
| Figura 6  | Distribución de los niveles de la disponibilidad de recursos                                | 70 |
| Figura 7  | Distribución de los niveles de la estabilidad   | 71 |
| Figura 8  | Distribución de los niveles claridad y coherencia en la dirección                           | 72 |
| Figura 9  | Distribución de los niveles de los valores colectivos                                       | 73 |
| Figura 10 | Distribución de los niveles de la satisfacción laboral                                      | 74 |
| Figura 11 | Distribución de los niveles de la significación de la tarea                                 | 75 |
| Figura 12 | Distribución de los niveles de las condiciones de trabajo                                   | 76 |
| Figura 13 | Distribución de los niveles del reconocimiento personal y/o social                          | 77 |
| Figura 14 | Distribución de los niveles de los beneficios económicos                                    | 78 |
| Figura 15 | Descripción de los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral                  | 80 |
| Figura 16 | Descripción de los niveles del clima organizacional y significación de la tarea             | 82 |
| Figura 17 | Descripción de los niveles del clima organizacional y las condiciones de trabajo            | 84 |
| Figura 18 | Descripción de los niveles del clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social | 86 |
| Figura 19 | Descripción de los niveles del clima organizacional y los beneficios económicos             | 88 |
| Figura 20 | Región de rechazo de la hipótesis general   | 90 |
| Figura 21 | Región de rechazo de la primera hipótesis específica  | 92 |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Figura 22 | Región de rechazo de la segunda hipótesis específica | 94 |
| Figura 23 | Región de rechazo de la tercera hipótesis específica | 96 |
| Figura 24 | Región de rechazo de la cuarta hipótesis específica  | 98 |

## Resumen

En seguida se presenta una síntesis de la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral según los trabajadores de una institución pública Jesús María. 2015”

El objetivo de la investigación estuvo centrado en determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de la muestra estudiada. En cuanto a la metodología la investigación es de tipo aplicada, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño de investigación que se utilizó es no experimental, de corte transversal porque no se manipularon las variables y se aplicó el instrumento en un solo momento. La muestra estuvo conformada por 129 trabajadores de una institución pública Jesús María.

Para la recolección de los datos se utilizaron los instrumentos de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de  $Rho=0.804$ , según Bisquerra (2009) observamos en la tabla de interpretación que 0.804 se encuentra entre los rangos 0.71 y 0.90 interpretándose como correlación alta positiva entre las variables, el  $p = 0.00$  como ( $p < 0.01$ ), entonces se rechaza la hipótesis nula por lo tanto aceptamos la hipótesis del investigador existe relación directa y significativa entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

*Palabras claves:* clima organizacional, satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.

## Abstract

The following is a summary of the research "Organizational climate and job satisfaction is presented as employees of a public institution Jesus María. 2015".

The objective of the research was focused on determining the relationship between organizational climate and job satisfaction of the studied sample. In terms of methodology the research is applied type, the level is descriptive correlational research design that was used is not experimental, cross-sectional because the variables are not manipulated and the instrument was applied in a single moment. The sample consisted of 129 workers from a public institution Jesus Maria.

To collect the data variables instruments organizational climate variable and job satisfaction were used. Data processing was performed using SPSS software (version 22). Performed the descriptive analysis and correlation through the coefficient of Spearman's Rho, with a score of  $Rho = 0.804$ , according Bisquerra (2009) observed in the interpretation table that 0.804 is between the range 0.71 and 0.90 interpreted as positive high correlation between variables, the  $p = 0.00$  like ( $p < 0.01$ ), then the null hypothesis is rejected therefore accept the hypothesis of investigator there is significant direct relationship between the organizational climate variable and job satisfaction.

*Keywords:* organizational climate, job satisfaction, significance of the task, working conditions, personal recognition and / or social, economic benefits.