



**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
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
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
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.