



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del clima organizacional y la satisfacción  
laboral de los servidores del Gobierno Regional del  
Callao. Perú, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Bach. HERNÁN JAIME APAZA MIRANDA**

**ASESORA:**

**Mg. MILUSKA ROSARIOVEGA GUEVARA**

**SECCION**

**CIENCIAS EMPRESARIALES**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2014**

**Jurado Calificador:**

---

**Dr. Abner Chávez Leandro  
PRESIDENTE**

---

**Mg. Ricardo Milla Toro  
SECRETARIA**

---

**Mg. Miluska R. Vega Guevara  
VOCAL**

## **Dedicatoria**

A mis seres queridos: Madre y Hermana,  
por sus consejos y comprensión.

Hernán Jaime

### **Agradecimiento**

A nuestra Asesora, Mg. Miluska Rosario Vega Guevara, por su apoyo en la realización de éste trabajo y alentarme a llegar hasta el final.

A nuestros Docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por sus enseñanzas y habernos permitido lograr un anhelo, cual es el mejoramiento y superación profesional.

## **Declaración Jurada**

Yo, Hernán Jaime Apaza Miranda, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01335555, con la tesis titulada: “Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Regional del Callao. Perú, 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, 22 de junio de 2014.

.....  
**Hernán Jaime Apaza Miranda**  
**DNI N° 01335555**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Regional del Callao. Perú, 2014”, que se desarrolló con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Uno de los cambios más relevantes en el campo de la administración durante los últimos años, ha sido el papel que cumplen cada uno de los servidores dentro de las Entidades Públicas del Estado; por ello, es evidente que se requieren cambios en las políticas institucionales. Es imperiosa la necesidad de implementar instrumentos adecuados, prácticos y acordes a la realidad, con los cuales se puedan viabilizar estos cambios. Asimismo, se requiere la aplicación de estrategias creativas innovadoras para liderar a los servidores y generar un clima favorable en beneficio de la Provincia Constitucional del Callao; siendo ello, el motivo de la presente investigación.

El presente trabajo ha sido estructurado en 4 capítulos, en el primero se desarrolla el problema de la investigación, que explica los motivos que me impulsaron llevar a cabo el presente estudio y luego se plantean los objetivos; en el segundo capítulo presento el marco teórico, en el que se menciona los fundamentos teóricos de la investigación, en torno a las variables percepción del clima organizacional y satisfacción laboral; en el tercer capítulo, se describe el marco metodológico, mencionando las hipótesis, variables, metodología, población, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos; y en el cuarto y último capítulo se presenta los resultados y su discusión, seguido de las conclusiones y sugerencias, para finalmente concluir con la presentación de las referencias bibliográficas y los anexos.

## Índice

	<b>Página</b>
Jurado calificador	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

### **CAPITULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. General	18
1.2.2. Específicos	18
1.3. Justificación	19
1.3.1. Social	20
1.3.2. Práctica	20
1.4. Limitaciones	21
1.4.1. Económicas	21
1.4.2. Temporal	21
1.5. Antecedentes	21
1.5.1. Internacionales	21
1.5.2. Nacionales	23
1.6. Objetivos	25
1.6.1. General	25
1.6.2. Específicos	26

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Bases teóricas de la investigación	28
2.1.1. Gobiernos Regionales	28
2.1.2. Variable 1: Percepción del clima organizacional	29
2.1.3. Variable 2: Satisfacción laboral	41
2.2. Contextualización de la investigación	45
2.3. Marco conceptual de la investigación	47

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis	50
3.1.1. General	50
3.1.2. Específicas	50
3.2. Variables	51
3.2.1. Definición conceptual	51
3.2.2. Definición operacional	51
3.2.3. Matriz operacional	53
3.3. Metodología	54
3.3.1. Tipo de estudio	54
3.3.2. Diseño de estudio	54
3.4. Población y muestra de estudio	55
3.4.1. Población	55
3.4.2. Muestra	55
3.5. Método de investigación	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1. Técnicas	56
3.6.2. Instrumentos	57
3.6.3. Validez	57
3.6.4. Confiabilidad	58



3.7. Métodos de análisis de datos	59
-----------------------------------	----

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1. Descripción de resultados	63
--------------------------------	----

4.2. Discusión de resultados	71
------------------------------	----

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

Conclusiones	75
--------------	----

Sugerencias	77
-------------	----

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Referencias bibliográficas	80
----------------------------	----

### **ANEXOS:**

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Anexo N° 2: Matriz operacional de las variables

Anexo N° 3 Definiciones conceptuales de las variables

Anexo N° 4 Validación de los instrumentos

Anexo N° 5 Cuestionario

Anexo N° 6 Matriz de datos

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Página

### Tablas:

Tabla 01:	Matriz operacional de percepción del clima organizacional	53
Tabla 02:	Matriz operacional de satisfacción laboral	53
Tabla 03:	Juicio de expertos	58
Tabla 04:	Confiabilidad de la prueba Alfa de Cronbach	59
Tabla 05:	Baremo de percepción del clima organizacional	60
Tabla 06:	Baremo de satisfacción laboral	60
Tabla 07:	Baremo de dimensiones de percepción clima organizacional	60
Tabla 08:	Distribución de frecuencias: percepción clima organizacional	63
Tabla 09:	Distribución de frecuencias: satisfacción laboral	64
Tabla 10:	Relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral	65
Tabla 11:	Relación entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral	66
Tabla 12:	Relación entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral	67
Tabla 13:	Relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral	68
Tabla 14:	Relación entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral	69
Tabla 15:	Relación entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral	70

### Figuras:

Figura 01:	Nivel de la percepción del clima organizacional	63
Figura 02:	Nivel de la satisfacción laboral	64

## Resumen

La presente investigación, estudia la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Regional del Callao en el mes de marzo del año 2014, con el propósito de determinar los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la relación entre ambas variables. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, siendo el diseño de estudio no experimental de tipo transeccional o transversal, con una muestra no aleatoria censal de 165 servidores de la entidad objeto de estudio. Para medir las variables de estudio se emplearon los cuestionarios de percepción del clima organizacional y satisfacción laboral, determinándose la relación mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cuantitativo de la investigación, se empleó el método hipotético deductivo.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio, tanto en la percepción del clima organizacional (49%) y nivel de satisfacción laboral (51%); así como una alta y significativa relación ( $r = 0.934$ ,  $p < 0.05$ ), es decir que a medida que los servidores tiene una mejor percepción del clima organizacional, también será mucho mejor su nivel de satisfacción laboral.

Resulta necesario propiciar una adecuada percepción del clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

**Palabras claves:** Percepción del clima organizacional, satisfacción laboral.

## Abstract

The present investigation, he studies the relation between the perception of the climate organizacional and the labour satisfaction of the servants of the Regional Government of the Callao in March, 2014, with the intention of determining the levels of the climate organizacional and the labour satisfaction, as well as the relation between both variables. The type of study was a descriptive correlacional, being the design of not experimental study of type transeccional or transversely, with a not random sensual sample of 165 servants of the entity I object of study. To measure the variables of study there were used the questionnaires of perception of the climate organizacional and labour satisfaction, deciding the relation by means of the test not paramétrica "r of Spearman". In view of the quantitative approach of the investigation, there was used the hypothetical deductive method.

The obtained results demonstrate that there exists predominance of the average level, so much in the perception of the climate organizacional (49 %) and level of labour satisfaction (51 %); as well as a high and significant relation ( $r = 0.934$ ,  $p < 0.05$ ), that is to say that as the servants it has a better perception of the climate organizacional, also will be much better his level of labour satisfaction.

It turns out necessary to propitiate a suitable perception of the climate organizacional with the aim that the workers feel motivated, valued and that they guarantee his commitment with his work and the institution for the development of his daily activities.

**Key words:** Perception of the climate organizacional, labor satisfaction.

## Introducción

En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es perentorio prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los servidores del Gobierno Regional del Callao.

En el desarrollo de esta investigación se considera, que las entidades públicas, como toda organización tienen estructuras y procesos que interactúan dentro del medio laboral. La percepción del clima organizacional como la imagen distintiva de cada entidad, refleja el ambiente, el espacio cálido o favorable de buenas relaciones interpersonales y estructurales de la organización que influyen en la satisfacción laboral de los servidores; ambas variables son factores importantes para mejorar y elevar los niveles de la calidad del servicio a los usuarios, objetivo último de la exigencia social del presente siglo. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivos determinar los niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral, así como el nivel de relación entre ambas.

Este trabajo se fundamenta teóricamente en lo propuesto por Jaime y Araujo (2007), quienes sostienen que todas las organizaciones tienen un propósito, estructura y una colectividad de personas que están conformadas por elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. También se toma en cuenta lo planteado por Kolb y McInteyree (2001), para quien el clima laboral se asocia a cambios en rasgos de personalidad aparentemente estables y las propuestas sobre los factores que inciden en la satisfacción laboral.

El contenido de la presente tesis, está organizado y desarrollado en cuatro capítulos:

En el capítulo I: Problema de investigación, se presentan en forma organizada el planteamiento y formulación del problema, la justificación, las limitaciones, los antecedentes y los objetivos de la investigación

En el capítulo II: Marco Teórico, se desarrolla las bases teóricas, la contextualización y el marco conceptual de la investigación.

En el capítulo III: Marco Metodológico, se describen las hipótesis, las variables, la metodología empleada, la población y muestra, el método de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección utilizados y los métodos de análisis de datos.

En el capítulo IV: Resultados, se presentan los resultados, donde se observa que el 49% de los servidores del Gobierno Regional del Callao el año 2014, perciben que el clima organizacional es de nivel medio y el 51% manifiestan un nivel de satisfacción laboral medio. Al contrastar las hipótesis planteadas, se concluye que existe una relación significativa entre la percepción del clima organizacional y sus dimensiones con el nivel de satisfacción laboral.

Finalmente, se describen las conclusiones a las que se arribó y las sugerencias propuestas por el responsable del presente estudio.

Esperando que el presente trabajo de investigación, sirva como fuente y soporte a futuras tesis de Gestión Pública y que contribuya a mejorar la percepción del clima organizacional en entidades públicas, para aumentar cada vez más el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la administración pública peruana.

El autor.