



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. PAZ SOTERO, ROCÍO

**ASESOR**

Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

Línea de investigación

Gestión del Talento Humano

**Chachapoyas - Perú**

**2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

.....  
DR. Miguel Ángel Vásquez Castro  
Presidente

.....  
DR. Carlos Alberto Centurión Cabanillas  
Secretario

.....  
Luis Montenegro Camacho  
Vocal

#### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rocío del Pilar Paz Sotero egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC, Chiclayo, identificado con DNI N° 16680886

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS 2016. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chachapoyas, 09 julio de 2017

Firma

  
Nombres y apellidos: Rocío del Pilar Paz Sotero

DNI: 16680886

## DEDICATORIA

Agradezco a Dios padre todopoderoso  
por ser mi guía cada despertar; darme  
esa fuerza para lograr mis metas

A mi abuela Isabel por su gran ejemplo a seguir

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y toda su plana docente por darme la oportunidad de continuar mis estudios de maestría y de esta manera seguir en mi desarrollo profesionalmente y dar así los conocimientos brindados a mis estudiantes una enseñanza con grandes mejorías, la misma que mejorara ampliamente en su desarrollo personal y académico.

A los trabajadores de la municipalidad provincial de Chachapoyas, por las facilidades brindadas para la realización del presente trabajo de investigación, a quienes les guardo especial deferencia.

La autora.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: **Satisfacción y Clima Laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas 2016**; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos que exige la Universidad César Vallejo. Así mismo la investigación ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; contribuyendo a analizar un problema que afecta a los trabajadores en la cual se desarrolló el trabajo.

La satisfacción del trabajador en general son dos elementos que revisten especial importancia, con la finalidad de poder entregar un buen servicio en el sector público; ya que estos factores se encuentran asociados a brindar un sistema social de calidad donde los beneficiados directos son los ciudadanos.

El clima laboral, por otro lado es un elemento que se construye y se reconstruye en base a las dimensiones bajo las cuales son analizadas, en lo que se consolidan las relaciones interpersonales de los recursos humanos que integran la organización; en nuestro caso los trabajadores.

Sin más preámbulo deseo que la presente investigación sea considerada para futuras mediciones de las mismas variables y que los resultados sean comparados, para beneficio de los elementos que constituyen la institución.

El autor.

## RESUMEN

El entendimiento de la Conducta Organizacional es fundamental no sólo para los que manejan las instituciones del estado, sino también para los que dirigen instituciones privadas, adecuado para ayudar en la calidad de atención de los usuarios y en la calidad de la prestación de los servicios. Por consiguiente, la medida de la satisfacción laboral y el Clima Laboral; deben de formar parte de una actividad obligatoria como indicadores de la producción y el desempeño laboral.

El objetivo general de este trabajo sobre Satisfacción y clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas, fue el determinar la relación entre la satisfacción y clima laboral, con la finalidad de proponer alternativas correctivas que permitan mejorar el comportamiento organizacional. Tuvo como población a 95 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, y teniendo como resultados principales que el 32,63% de los trabajadores tienen un nivel medio de satisfacción laboral, en relación a los factores como condiciones físicas y confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; mientras que en clima laboral el 44,21% se encuentran en un nivel bajo, y que tiene como dimensiones la administración, los objetivos de la organización, liderazgo, comunicación, motivación y satisfacción laboral. EL Clima Laboral es definido por Chaparro (2006; p.16) como las diferentes percepciones que el empleado tiene de las estructuras y los procesos que ocurren en el centro de trabajo.

En cuanto a la relación de las dos variables ésta resultó alta y directa, implicando que mejor satisfacción laboral de los trabajadores, mejor es el clima laboral, lo que implicaría que se realicen correctivos para solucionar la problemática en ambas variables.

**PALABRAS CLAVES: SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA LABORAL**

## **ABSTRACT**

Knowledge of organizational behavior is essential not only for those people rule the state institutions but also for those who rule private institutions, adequated for to help in the quality of care users and the quality of service delivery. Accordingly, the measure of job satisfaction and Work environment; They should form part of a obligatory activity as indicators of production and job performance.

The generall objective of this work about satisfaction and work environment of staff of the municipal dad provincial de Chachapoyas was to determine the relationship between satisfaction and work environment, with the to finality of propose corrective alternatives to improve organizational behavior. It had the population of 95 workers, who were applied a questionnaire, the results were the 32.63% of workers have an average level of job satisfaction in relation to factors such as physical conditions and comfort, labor benefits , administrative policies, social relationships, personal development, tasks performance and relationship with authority; while the 44.21% of the workers in environment are at a low level, and they have as dimensions the administration, the objectives of the organization, leadership, communication, motivation and job satisfaction. The Labor Climate is defined by Chaparro (2006; p.16) as the different perceptions that the employee has of the structures and processes that occur in the workplace.

With respect to the two variables, it was high and direct, implying that better job satisfaction for workers, better work climate, between them, which would imply to make corrective measures solve the problem in both variables.

**KEYWORDS: JOB SATISFACTION AND WORK ENVIRONMENT**



## ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Introducción	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	14
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación	18
1.4. Antecedentes	18
1.5. Objetivos	20
1.5.1. General	20
1.5.2. Específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Teoría relacionada con el Clima Laboral.	22
2.1.1. Teorías de Medición	23
2.1.2. Dimensiones del Clima Laboral	24
2.1.2.1 La administración de la organización	24
2.1.2.2 Los objetivos de la organización.	24
2.1.2.3. El liderazgo.	26
2.1.2.4. La comunicación	26
2.1.2.5. La motivación laboral	27
2.1.3. Teorías relacionadas con la Satisfacción laboral.	27
2.2. Marco Conceptual	28
III. MARCO METODOLÓGICO	

3.1.	Hipótesis	31
3.2.	Variables	31
3.2.1.	Definición conceptual	31
3.2.2.	Definición operacional	31
3.3.	Metodología	
3.3.1.	Tipo de estudio	33
3.3.2.	Diseño	33
3.4.	Población y muestra	34
3.5.	Métodos de investigación	34
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.	Métodos de análisis de los datos	35
<b>IV. RESULTADOS</b>		
4.1.	Presentación y análisis de la información	37
4.2.	Discusión de los resultados	43
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
4.3.	Conclusiones.	46
4.4.	Recomendaciones.	47
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		49
Anexos		53