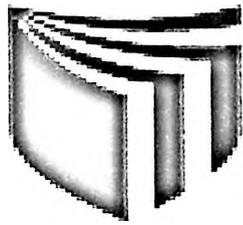


“AÑO DE LA UNIÓN NACIONAL FRENTE A LA CRISIS
EXTERNA”



UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA – 2009

Que presentan:

TALLEDO GARCÍA, JUAN EMANUEL

VITE PANTALEÓN, CINTHIA YANET

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Lic. Noé Rojas Cardoza

PIURA – PERÚ

2009

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, bendecirme, guiarme y protegerme en todo momento de mi vida.

A mis padres José y Karina, hermana y sobrino, por ser mi fortaleza y seguridad en cada momento crucial de mi existencia.

A mis abuelos Pedro y Clara que desde el cielo me protegen para que cada día goce de mi existencia como si fuese el último.

JUAN E. TALLEDO GARCÍA.

DEDICATORIA

A Dios por dame la vida, guiarme y protegerme en todo momento de mi vida.

A mis padres, hermanas por apoyarme y guiarme en cada momento.

A mis profesores, por la enseñanza que me dieron a lo largo de mi carrera.

CINTHIA Y. VITE PANTALEÓN.

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores y en especial a nuestros padres, por encaminarnos a ser mejores cada día.

Juan E. Talledo García
Cinthia Y. Vite Pantaleón

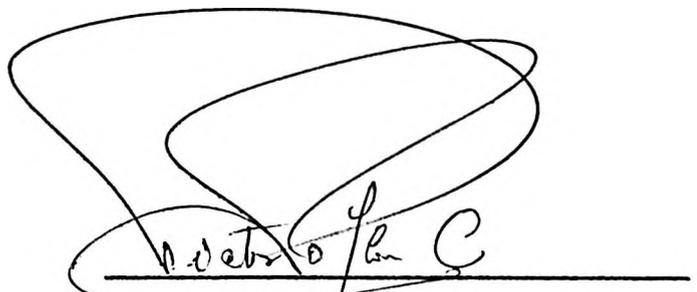
PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

De acuerdo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y el de su ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN para optar el grado de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, sometemos a vuestro más alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado: "Relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2009"

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos con anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.

Piura, 19 de Diciembre del 2009



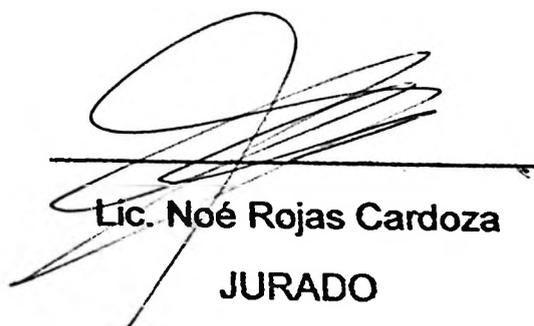
Ing. Víctor Oswaldo Flores Córdova

JURADO



Lic. Lemin Abanto Cerna

JURADO



Lic. Noé Rojas Cardoza

JURADO

RESUMEN

El trabajo de investigación que presentamos a continuación, tiene como objetivo identificar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura. La muestra estuvo conformada por 311 trabajadores, a los cuales se les aplicó dos instrumentos de recolección de datos que fueron las Escalas de Clima Laboral y Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo.

Los resultados indican que existe correlación significativa entre clima y satisfacción, la cuál es moderada, favorable y positiva. El clima laboral existente en la mayoría de trabajadores es positivo, sin embargo hay un porcentaje importante (23.8%) que creen que el clima es desfavorable. Todos los factores del clima laboral, se relacionan de manera significativa con los factores de la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales y relación con la autoridad.

Los factores de la satisfacción laboral, relaciones sociales y políticas administrativas, son las que más insatisfacción crean en los trabajadores. Por el contrario, los factores más valorados son las condiciones físicas y materiales, el desarrollo personal y los beneficios laborales.

Asimismo, existe una relación significativa entre el factor de la satisfacción laboral, relaciones sociales y el cargo del trabajador. En este caso, los más satisfechos con las relaciones sociales dentro de la empresa son los jefes.

Por lo tanto, se concluye que son los jefes los que mayormente consideran que existe un clima laboral adecuado dentro de la institución.

ÍNDICE

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

	Pág.
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Realidad del problema de investigación	14
1.3 Antecedentes	15
1.3.1 Antecedentes de estudio sobre Clima Laboral en el Extranjero	15
1.3.2 Antecedentes de estudio sobre Clima Laboral en el Ámbito Nacional	20
1.3.3 Antecedentes de estudio sobre Satisfacción Laboral en el Extranjero	25
1.3.4 Antecedentes de estudio sobre Satisfacción Laboral en el Ámbito Nacional	29
1.4 Formulación del Problema	34
1.5 Justificación	34
1.6 Limitaciones	34
1.6.1 Como obstáculos al trabajo de investigación	35
1.6.2 Unidades de observación	35
1.7 Objetivos	36
1.7.1 Objetivo General	36
1.7.2 Objetivos Específicos	36

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1 Marco Teórico	39
-------------------	----

2.1.1	Clima Laboral	39
2.1.1.1	Definiciones	39
2.1.1.2	Enfoque según LITWIN Y STINGER	45
2.1.1.3	Enfoque según MARTÍNEZ	47
2.1.1.4	Enfoque según KOLB	49
2.1.1.5	Enfoque según García Cardó	50
2.1.1.6	Enfoque según Rubio Navarro	51
2.1.1.7	Características del Clima Organizacional	53
2.1.1.8	Factores Influyentes	54
2.1.2	Satisfacción Laboral	55
2.1.2.1	Definiciones	57
2.1.2.2	Satisfacción de las necesidades	57
2.1.2.3	Remuneraciones	58
2.1.2.4	Oportunidades de crecimiento	61
2.1.2.5	Libertad de acción	62
2.1.2.6	Ambiente general	62
2.1.2.7	Cómo manifiestan insatisfacción los trabajadores	63
2.2	Marco Conceptual	64
2.2.1	Clima Laboral	64
2.2.2	Satisfacción Laboral	64

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS, VARIABLES Y METODOLOGÍA

3.1	Hipótesis	66
3.1.1	Hipótesis General	66
3.1.2	Hipótesis Específicas	66
3.1.3	Hipótesis Nula	66
3.2	Variables	67
3.2.1	Definición Conceptual	67
3.2.2	Definición Operacional	67
3.3	Metodología	69
3.3.1	Tipo de investigación	69
3.3.2	Diseño del trabajo de investigación	70
3.4	Población – Muestra	70
3.5	Técnicas e instrumentos de investigación	71
3.5.1	Técnicas	71
3.5.2	Instrumentos	71
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	72
3.6.1	Forma de tratamiento de datos	72
3.6.2	Forma de análisis de datos	73

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1	Descripción de Resultados	75
CUADRO 1.	Características del trabajador.	75
CUADRO 2.	Clima Laboral de los trabajadores.	76
GRÁFICO 1.	Clima Laboral de los trabajadores.	77
CUADRO 3.	Satisfacción Laboral de los trabajadores.	79
GRÁFICO 2.	Satisfacción Laboral de los trabajadores.	80
CUADRO 4.	Relación entre los factores de la satisfacción laboral y el factor del clima organizacional, realización personal.	83
CUADRO 5:	Relación entre los factores de la satisfacción laboral y el cargo, sexo y estado civil.	86
CUADRO 6:	Relación entre la satisfacción por las políticas administrativas y el estado civil.	87
CUADRO 7:	Satisfacción por las relaciones sociales en función del cargo.	88
CUADRO 8:	Relación entre los factores de la satisfacción laboral y la edad y tiempo de servicio.	89
CUADRO 9:	Relación entre los factores del clima laboral y el cargo, sexo y estado civil.	90
CUADRO 10:	Realización personal en función del cargo.	91
CUADRO 11:	Supervisión en función del cargo.	91
CUADRO 12:	Nivel de comunicación laboral en función del cargo.	92
CUADRO 13:	Condiciones laborales en función del cargo.	93
CUADRO 14:	Clima laboral en función del cargo.	93
CUADRO 15:	Relación entre los factores del clima laboral y la edad y el tiempo de servicios.	94
4.2	Discusión de Resultados	95

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	100
5.2	Recomendaciones	103

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS