



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
CHICLAYO – 2014**

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

**AUTOR**

Br. HILDA CULQUI LOZADA

**ASESOR**

MG. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

CHICLAYO – PERÚ

2014

## DEDICATORIA

*A dios todo poderoso, a mis padres, a esposo y mis hijos con gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan.*

**Hilda**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, a su plana docente y a nuestro Asesor al Mg. Luis Arturo Montenegro Camacho, por brindarnos la oportunidad de profundizar nuestros conocimientos y poner un poquito de arena en resolver los problemas de la región, y en por habernos motivado a desarrollar como tesis un tema que nos dará la oportunidad de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la municipalidad provincial de Chiclayo.

Alas autoridades de la municipalidad provincial de Chiclayo, por brindarnos la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de esta casa de estudios.

La autora

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – 2014**, lo cual constituye un interesante aporte a la municipalidad provincial cuya finalidad es la de mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dicha institución.

Esta investigación estudia el la satisfacción laboral y el clima organizacional, dos variables del comportamiento organizacional, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para dicha Institución y lo pueda tomar como un instrumento válido y empezar a mejorar las deficiencias que existen en el clima y satisfacción laboral del personal administrativo y así obtener la eficiencia de calidad de servicios a sus usuarios.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

La autora

## INDICE

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
	<b>Pág.</b>
CAPÍTULO I	11
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1 Planeamiento del Problema	12
1.2 Formulación del Problema	13
1.3 Justificación	13
1.4 Objetivos	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2 Objetivos Específicos	14
CAPITULO II	16
MARCO TEORICO	17
2.1 Antecedentes del estudio	17
2.2 Desarrollo de la Temática	20
2.2.1 Satisfacción Laboral	20
Definiciones	20
2.2.2 Clima Organizacional	24
Definiciones	24
Ψ Qué es Clima Organizacional	27
Ψ Teoría del Clima Organizacional	27
2.3 Marco Conceptual	28
2.3.1 Satisfacción Laboral	29
2.3.2 Clima organizacional	29
2.3.3 Operacionalización de las Variables	29

CAPITULO III	30
MARCO METODOLOGICO	31
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	31
3.2 Población y Muestra	31
3.3 Hipótesis	32
3.3.1 Hipótesis General	32
3.3.2 Hipótesis Específica	32
3.4 Variables	32
3.4.1 Variable 1	33
3.4.2 Variable 2	33
3.5 Métodos y Técnicas de Investigación	33
3.6 Descripción de la Investigación Utilizada	33
3.6.1 Instrumento 1: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	33
Ficha Técnica	33
Administración de la Prueba	34
Calificación del Instrumento	34
Descripción de la Prueba	34
Confiabilidad	34
Validez	34
3.6.2 Instrumento 2: Escala de Clima organizacional (CL-SPC)	35
Ficha Técnica	35
Material para la Aplicación	36
Normas para la Aplicación y Corrección	37
CAPITULO IV. RESULTADOS	39
4.1 Descripción	40
4.2 Discusión de los resultados	51
4.3 Contrastación de la Hipótesis	52
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
ANEXOS	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo. 2014	41
Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo	42
Tabla 3. Nivel de clima organizacional en los trabajadores de la DREL – Lambayeque. 2014.	43
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo. 2014	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 01.	41
Grafico 02.	42
Grafico 03.	43

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión administrativa. La muestra del presente estudio está compuesta por 183 trabajadores administrativos. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales están conformados por dos test. Uno es la escala para medir el clima organizacional, instrumento desarrollado por la investigadora Sonia Palma Carrillo (S.P.C), compuesto por 22 elementos. El otro sirve para medir la satisfacción laboral, está basado en los trabajos de la misma investigadora (S.P.C), compuesto por 36 elementos. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral con el clima laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo. Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la gestión y la Administración de dicha municipalidad y con ello mejorar la calidad del servicio que se brinda a sus usuarios.

Palabras clave:

Clima organizacional, Satisfacción laboral, optimizar la gestión, calidad del servicio



## **ABSTRAC**

The purpose of this research is to obtain information that relate the variables of organizational climate and job satisfaction in the workers of the provincial municipality of Chiclayo, in order to recommend best practices to optimize the administrative management. The sample of this study consists of 183 administrative workers. The sample of this study consists of 183 administrative workers. To achieve described objectives was the application of the two instruments for the collection of data, which consists of two tests. One is the scale to measure organizational climate, instrument developed by the researcher Sonia Palma Carrillo (S.P.C), composed of 22 elements. The other used to measure job satisfaction, is based on the same researcher (S.P.C) works, composed of 36 items. Within the results found that there is significant direct relationship between job satisfaction with the working environment on workers in the provincial city of Chiclayo. Therefore, the results of this study will help to improve the management and administration of the municipality and thereby improve the quality of service provided to its users.

**Keywords:**

**Organizational climate, job satisfaction, optimize management, quality of service**