



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

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

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

AUTORAS

**Br. MARIELLA VERENISSE CUSTODIO CHOLAN
Br. ANGÉLICA YULIANA SOBRINO OLEA**

ASESOR

MBA. JOSÉ MERCEDES PUICAN CARREÑO

CHICLAYO – PERÚ

2015

Dedicatoria

A Dios por ser la luz que ilumina mi existencia.

A mis padres por haberme formado y ser un apoyo incondicional para mí, durante mis estudios de post grado.

A Nicolás por su apoyo y a mis hijas Graciela y Nicole, que son lo más hermoso que me ha dado el Señor.

Mariella Verenisse

A Dios por ser guía en mí caminar diario.

A mis padres por todo su apoyo y amor incondicional.

In memoria: A mi Mamá Panchita por ser ejemplo en mi vida.

Angélica Yuliana

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo, por habernos formado como profesionales en el grado de magíster.

A nuestro asesor Mg. CPCC. José Mercedes Puican Carreño, por la exigencia.

A la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por permitirnos agenciarnos de sus fuentes históricas y bibliográficas, para la elaboración del presente trabajo de investigación.

A los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo por su paciencia y apoyo al momento de recabar la información.

Las autoras

Presentación

Señores miembros del jurado presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación el cual hemos denominado: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo - 2014, desarrollado con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional para alcanzar la mejora en un nivel apropiado de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo como gobierno local, representa al vecindario, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos, así como una planificación participativa y concertada para el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, la clave de una gestión acertada en las organizaciones está en su capital humano; en la actualidad los altos niveles de competitividad exigen nuevas formas de compromiso, de ver los hechos, de decidir y dirigir, de pensar y sentir, así como de gestionar las relaciones humanas en las organizaciones de una forma más efectiva, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.

Lo que nos impulsó a la realización de este tema fue la necesidad de relacionar los niveles de satisfacción laboral en función del clima organizacional que se percibe dentro de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; permitiendo diagnosticar qué elementos facilitan o dificultan dicha relación para que adopte dicha institución en los planes de mejora para su organización.

Las Autoras

Índice

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Presentación.....	IV
Índice.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VIII
Introducción.....	X

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema.....	18
1.3 Justificación.....	18
1.4 Limitaciones.....	19
1.5 Antecedentes.....	20
1.6 Objetivos.....	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teórico.....	30
2.1.1. Definiciones de la Satisfacción Laboral.....	30
2.1.2. Dimensiones de la satisfacción Laboral.....	32
2.1.3.- Definición de Clima organizacional.....	35
2.1.4.- Importancia del Clima Organizacional.....	36
2.1.5.- Factores que influyen en el Clima Organizacional.....	37
2.1.6.- Componentes y características del Clima Organizacional.....	39
2.1.7.- Elementos del Clima Organizacional.....	40
2.2. Marco Conceptual.....	42
2.2.1.- Satisfacción Laboral.....	42
2.2.2.- Clima Organizacional.....	42
2.2.3. Trabajador Administrativo.....	43

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Marco Metodológico	46
3.1.1. Hipótesis.....	46
3.1.2. Variables.	46
3.2. Definición conceptual.....	46
3.3. Definición operacional	47
3.4. Operacionalización de las variables	42
3.5. Metodología.....	43
3.5.1. Tipo de estudio.....	43
3.5.2. Diseño de estudio.....	43
3.6. Población y muestra	44
3.6.1. Población.....	44
3.6.2. Muestra.	44
3.7. Método de investigación	44
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.9. Métodos de análisis de datos	45

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. Descripción de los Resultados	47
4.2. Discusión de los Resultados.....	53
4.3. Contrastación de la hipótesis.....	55

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones.....	57
Sugerencias.....	58

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas.....	60
ANEXOS.....	65

Resumen

La presente investigación establece la necesidad de mejorar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, para lograr la integración laboral competitiva. En los mismos se observó que existen diferentes problemas como: Envidia, presión, descontento, inestabilidad en el trabajo, falta de fluidez de comunicación, la discordancia entre los valores de la institución y los individuales, repercutiendo con la eficiencia de sus actividades, su comportamiento, que afecta tornándose desafiante y apático frente a la calidad del servicio que brinda la comuna.

¿El problema de estudio que hemos planteado es de qué manera influye el clima organizacional a mejorar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2014?

Tuvo como objetivo principal: Determinar la influencia del clima organizacional para alcanzar la mejora en un nivel apropiado de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2014.

Mientras que nuestra hipótesis fue: Si el clima organizacional es un factor saludable entonces logrará mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

El estudio de nuestra investigación es de tipo No Experimental con un diseño Descriptivo Correlacional.

Esta investigación se llevó a cabo mediante una revisión bibliográfica, cuya población fue de 896 trabajadores administrativos distribuidos en las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y la muestra se aplicó a 132 trabajadores de dicha institución, aplicando la fórmula según autor.

Se utilizó el cuestionario para medir ambas variables mencionadas anteriormente.

Los datos obtenidos se procesan en la plataforma del XP del Microsoft Office 2010 y con el sistema del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 19 y después los resultados fueron sistematizados.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores administrativos.

Las Autoras

Abstract

This research establishes the need to improve the relationship between organizational climate and job satisfaction of administrative workers of the Provincial Municipality of Chiclayo, to achieve competitive employment integration. The administrative workers were observed that there are different problems such as: Envy, pressure, dissatisfaction, job instability, lack of fluency of communication, the discrepancy between the values of the institution and the individual, affecting the efficiency of their activities, their behavior that affects challenging and listless in front of the quality of service provided by the municipality.

The problem of the study was: How does influence the organizational environment to improve the level of job satisfaction in the administrative workers of the Provincial Municipality of Chiclayo - 2014?

It had main objective: To determine the influence of organizational climate to achieve improvement in an appropriate level of job satisfaction of administrative workers of the Provincial Municipality of Chiclayo - 2014.

While our hypothesis was: If the organizational climate is a healthy factor then will manage to improve the level of job satisfaction of administrative workers of the Provincial Municipality of Chiclayo.

The study of our research is of type Not Experimental with a descriptive correlational design.

This research was conducted through a literature review, the population was 896 administrative workers distributed in different areas of the Provincial Municipality of Chiclayo and the sample was applied to 132 employees of that institution, applying the formula by author.

The questionnaire was used to measure both variables mentioned above.

The data are processed in the platform of Microsoft Office XP 2010 and the system of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 19 and then the results were systematized.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, administrative workers.

the authors