



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE UN PLAN BASADO EN EL CLIMA LABORAL PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2016.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Br. ZULLY ROCÍO CALLACNÁ MAQUÉN

ASESOR

Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2016

PAGINA DE JURADO

Dr. Freddy Asrael Paz Sifuentes

Presidente

Dr. Carlos Alberto Centuri3n Cabanillas

Secretario

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Callacná Maquén Zully Rocío, egresado(a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificada con DNI N° 45570471

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PROPUESTA DE UN PLAN BASADO EN EL CLIMA LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. 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.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. 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.

Pimentel, 19 de Noviembre de 2016

Firma:

Nombres y apellidos: Zully Rocío Callacná Maquén

DNI: 45570471

DEDICATORIA

A mis padres Lucio y Rosa, que me dieron vida, educación, apoyo incondicional, y sobre todo una buena formación basada en valores. A mi esposo Martín que me alienta a seguir mis metas y a mi hijo Leider que es mi motivo para alcanzar esas metas.

Zully Rocío

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige principalmente a Dios por iluminar mi sendero cada día de mi vida y a la Virgen María por interceder ante Dios para que culmine satisfactoriamente esta tesis.

A la plana docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme los conocimientos y experiencia propios y que han influenciado positivamente en mi formación académica.

A los señores miembros del distinguido jurado por su colaboración y comprensión por determinadas dificultades detectadas y por sus consejos en pro de acentuar los contenidos en beneficio de mi trabajo de investigación.

A mi familia por reconocer mi esfuerzo para terminar este trabajo.

La Autora

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

Presento ante ustedes la tesis titulada Propuesta de un Plan basado en el Clima Laboral para mejorar la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Lambayeque - 2016; en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esta investigación consiste en la aplicación de dos instrumentos de medición, el primero tiene por objetivo diagnosticar el clima laboral, el segundo determinar la satisfacción laboral del personal y el tercero elaborar una propuesta basada en el clima laboral para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

El presente estudio consta de cinco secciones: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, análisis e interpretación de resultados y conclusiones y recomendaciones.

En razón de lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con expectativa sus aportes y sugerencias para mejorar, a la vez constituya una contribución a quienes deseen continuar una investigación de esta naturaleza.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
Hoja de Jurado	i
Declaración Jurada	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. Problema de Investigación	
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación	18
1.4. Antecedentes	19
1.4.1 A nivel internacional	19
1.4.2 A nivel nacional	21
1.4.2 A nivel local	22
1.5. Objetivos.	
1.5.1 General	23
1.5.2 Específicos	23
II. Marco Teórico	
2.1. Variables	
2.1.1 Propuesta de un plan basado en el clima laboral	24
2.1.1.1 Planeamiento	24
2.1.1.2 Teorías aplicables al planeamiento	27
2.1.1.3 Clima laboral	28
2.1.1.4 Dimensiones del clima laboral	29
2.1.1.5 Teorías aplicables al clima laboral	30

2.1.2	Satisfacción	31
2.1.1	Satisfacción Laboral	31
2.1.2	Teorías aplicables a la satisfacción laboral	32
2.1.3	Dimensiones de la satisfacción laboral	34
2.2.	Marco Conceptual	35
III.	Marco Metodológico	
3.1	Hipótesis	37
3.2	Variables	37
3.2.1	Definición conceptual	37
3.2.2	Definición operacional	37
3.2.3	Operacionalización de variables	39
3.3	Metodología	44
3.3.1	Tipo de estudio	44
3.3.2	Diseño de estudio	44
3.4	Población y muestra	44
3.4.1.	Población	45
3.4.2.	Muestra	45
3.5	Método de investigación	45
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.7	Método de análisis de datos	48
IV.	Análisis e interpretación de resultados	
4.1	Presentación de los Resultados	49
4.1.1	Descripción del personal encuestado	49
4.1.2	Diagnóstico del Clima Laboral	51
4.1.3	Diagnóstico de la Satisfacción Laboral	57
4.1.4.	Propuesta de un plan basado en el clima laboral para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores	65
4.2	Discusión de resultados	73

V.	Conclusiones y Recomendaciones	
5.1.	Conclusiones	74
5.2.	Recomendaciones	75
	Referencias	76
	Anexos	
Anexo 1:	Cuestionario de Clima Laboral	81
Anexo 2:	Cuestionario de Satisfacción Laboral	85
Anexo 3:	Fotografías de aplicación de encuestas a trabajadores de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Lambayeque	88
Anexo 4:	Constancia de aplicación de instrumentos	93
Anexo 5:	Validación de Propuesta por un experto	95
Anexo 6:	Manual de Clima Laboral	98
Anexo 7:	Manual de Satisfacción Laboral	121

INDICE DE TABLAS

1. Tabla 4.1. Personal por género, encuestado de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la MPL.....	49
2. Tabla 4.2. Personal por condición laboral del encuestado, de la GPP de la MPL.....	50
3. Tabla 4.3. Diagnóstico del clima laboral, según trabajadores de la GPP de la MPL.....	51
4. Tabla 4.4. Dimensión Autorrealización según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	52
5. Tabla 4.5. Dimensión Involucramiento según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	53
6. Tabla 4.6. Dimensión Supervisión según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	54
7. Tabla 4.7. Dimensión Comunicación según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	55
8. Tabla 4.8. Dimensión Condiciones Laborales según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	56
9. Tabla 4.9. Satisfacción Laboral según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	57
10. Tabla 4.10. Dimensión condiciones físicas y/o materiales según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	58
11. Tabla 4.11. Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	59
12. Tabla 4.12. Dimensión políticas administrativas según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	60
13. Tabla 4.13. Dimensión relaciones sociales según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	61
14. Tabla 4.14. Dimensión desarrollo personales según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	62
15. Tabla 4.15. Dimensión desempeño de tareas según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	63

16. Tabla 4.16. Dimensión relación con autoridad según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	64
17. Tabla 4.17. Cronograma de actividades.....	72

INDICE DE GRAFICOS

1. Figura 4.1. Personal por género, encuestado de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la MPL.....	49
2. Figura 4.2. Personal por condición laboral del encuestado, de la GPP de la MPL	50
3. Figura 4.3. Diagnóstico del clima laboral, según trabajadores de la GPP de la MPL.....	51
4. Figura 4.4. Dimensión Autorrealización según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	52
5. Figura 4.5. Dimensión Involucramiento según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	53
6. Figura 4.6. Dimensión Supervisión según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	54
7. Figura 4.7. Dimensión Comunicación según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	55
8. Figura 4.8. Dimensión Condiciones Laborales según trabajadores encuestados de la GPP de la MPL.....	56
9. Figura 4.9. Satisfacción Laboral según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	57
10. Tabla 4.10. Dimensión condiciones físicas y/o materiales según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	58
11. Figura 4.11. Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	59
12. Figura 4.12. Dimensión políticas administrativas según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	60
13. Figura 4.13. Dimensión relaciones sociales según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	61
14. Figura 4.14. Dimensión desarrollo personales según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	62
15. Figura 4.15. Dimensión desempeño de tareas según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	63
16. Figura 4.16. Dimensión relación con autoridad según colaboradores encuestados de la GPP de la MPL.....	64

RESUMEN

La presente investigación; tuvo como objetivo: Elaborar una propuesta de plan basado en el clima laboral para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2016.

La muestra en estudio de la presente investigación, estuvo conformada por los 21 colaboradores de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Lambayeque que se desempeñan en sus diferentes dependencias durante el año 2016. Para la obtención de información se utilizaron dos cuestionarios para medir tanto el clima laboral como la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, como técnica de recolección de datos.

Después de aplicar las encuestas se obtuvo un clima laboral desfavorable en la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Lambayeque; lo cual constituye un indicador que no se estaría valorando adecuadamente el capital humano al interior de la institución. Todas las dimensiones del clima laboral presentaron puntuaciones bajas; siendo las áreas de oportunidad de mejora: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Los resultados obtenidos del diagnóstico de la satisfacción laboral revelan que los trabajadores entrevistados de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, califican que el entorno laboral en el que se desempeñan genera insatisfacción. En ninguna de las dimensiones de la satisfacción laboral se obtuvieron puntuaciones altas; mientras que las dimensiones de menor puntuación fueron: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas y Desarrollo Personal. La propuesta se centra en el desarrollo de acciones que fomenten y fortalezcan la autorrealización, así mismo se plantean acciones para mejorar las estrategias de condiciones laborales e involucramiento laboral y por último se proponen acciones para mejorar la comunicación y supervisión al interior de la institución.

Palabras claves: propuesta de un plan basado en el clima laboral, satisfacción laboral, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

ABSTRACT

The present investigation had as objective: To develop a theoretical proposal of plan based on the working environment to improve the satisfaction of workers in the Management of Planning and Budget of the Provincial Municipality of Lambayeque, 2016

The sample in this research study, was composed of 21 partners in the Management of Planning and Budget of the Provincial Municipality of Lambayeque working in their different units during the year 2016. For the obtaining of information, two questionnaires were used to measure both the labor climate as the satisfaction of workers in the Management of Planning and Budget of the Provincial Municipality of Lambayeque, as the technique of data collection.

After applying the surveys were obtained a work climate unfavorable in the Management of Planning and Budget of the MPL; which is an indicator that would not be adequately valuing human capital within the institution. All dimensions of work climate scores rates; being the areas of opportunity for improvement: Self-realization, labor involvement, monitoring, communication and working conditions.

The results of the diagnosis of job satisfaction show that the workers interviewed for the Management of Planning and Budget, qualify that the work environment in which you play generates dissatisfaction. In none of the dimensions of job satisfaction were obtained high scores; while the dimensions of the lowest score were: Physical Conditions and/or materials, employment benefits and/or remunerative, administrative policies and Personal Development. The proposal focuses on the development of actions to promote and strengthen self-realization, as well as actions are proposed to improve labor conditions and labor involvement and finally some actions are proposed to improve the communication and supervision within the institution.

Keywords: theoretical proposal of a plan based on the labor climate, job satisfaction, Planning and Budget Management.