



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS
DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE - EPSEL S.A. CHICLAYO 2015.**

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. CARLOS HUMBERTO LOPEZ BALAREZO

ASESOR

DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mi madre, esposa e hijas
apoyo brindado durante esta etapa
mi vida profesional, ya que sin ello no
hubiese sido posible llegar al éxito de
mis metas propuestas. A mis amigos
que son testigos de mi Formación
Profesional para ejercer la noble misión
de ser profesional

A dios por darme fuerzas para seguir
a delante y guiarme para no
abandonar mis metas a lo largo de
estos años.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y su plana docente por brindarme la oportunidad de seguir mis estudios de maestría y de esta manera desarrollarme personalmente y profesionalmente así brindar un mejor desarrollo hacia mis funciones que me toque desempeñar.

Al personal directivo y trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - EPSEL S.A. por las facilidades brindadas para la realización del presente trabajo de investigación, a quienes les guardo especial deferencia.

El autor.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Quiero poner a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE - EPSEL S.A CHICLAYO 2015; 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 EPSEL S.A. 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 y más aún en el sector público; ya 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 él se consolidan las relaciones interpersonales de los recursos humanos que integran la organización; en nuestro caso la empresa EPSEL S.A.

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 conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen la empresa EPSEL S.A. Debido a que influye en la calidad de atención de los trabajadores y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la satisfacción y clima Laboral; constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio sobre "satisfacción y clima laboral de los trabajadores de la empresa EPSEL S.A" tuvo como objetivo general: analizar la relación entre la satisfacción y clima laboral, con la finalidad de proponer alternativas correctivas que permitan mejorar el comportamiento. La población estuvo conformada por 61 administrativos. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron acerca de la satisfacción laboral el 54% de los trabajadores tienen un nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos, presentan niveles significativos de satisfacción media. Las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

En relación a los resultados del clima institucional; no son muy satisfactorios; ya que realmente existe un nivel significativamente alto de rechazo; sin embargo hemos podido demostrar que la satisfacción laboral influye significativamente en el clima laboral.

ABSTRACT

Knowledge of Organizational Behavior is important for heads of epsel s.a. because it influences the quality of care workers and the quality of service delivery. Therefore, the measurement of satisfaction and labor climate; constitute a necessary task as indicators of productivity and job performance.

The present study on "satisfaction and working environment of the employees of the epsel s.a." The general objective was to analyze the relationship between satisfaction and working environment, in order to propose remedial alternatives to improve behavior. The population consisted of 61 workers. The technique was the interview and instrument type questionnaire form. The results were about job satisfaction 54% of workers have an average level regarding the determinants of job satisfaction factors was found that over 40 % of these professionals present medium level , highlighting the performance of tasks factors , relationship with authority and Employee Benefits and remunerative , show significant levels of average satisfaction . Dimensions interpersonal relationships, personal development and administrative policies have a tendency to high level and the physical factor and / or comfort presents satisfaction levels ranging between high and low conditions.

Regarding the results of the institutional environment; are not very satisfactory; because there really is a significantly high level of rejection; we could however show that job satisfaction significantly influences the working environment

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Introducción	ix
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1. Planteamiento del problema.	12
2. Formulación del problema	18
3. Justificación	18
4. Antecedentes	19
5. Objetivos	23
I.5.1. General	23
I.5.2. Específicos	24
II. MARCO TEORICO	
2.1. Clima Organizacional.	26
2.1.1. Teorías de Clima Organizacional	27
2.1.2. Objetivos de la organización.	30
2.1.3. Liderazgo.	32
2.1.4. Teorías de liderazgo	32
2.1.5. Comunicación	34
2.2. Satisfacción laboral.	36
2.2.1. Desempeño del personal.	37
3. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	39
3.2. Variables	39
3.2.1. Definición conceptual	39
3.2.2. Definición operacional	40

3.3.	Metodología	44
3.3.1.	Tipo de estudio	44
3.3.2.	Diseño	44
3.4.	Población y muestra	45
3.5.	Método de investigación	45
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7.	Métodos de análisis de los datos	46

4. RESULTADOS

4.1.	Presentación y análisis de la Información	48
4.2.	Discusión de Resultados	56

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.	58
Sugerencias.	59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anexos