



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO
ORTIZ - CHICLAYO 2014**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

**MAGÍSTER EN
GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. VELA BUSTAMANTE EYSTEN

ASESOR:

Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

CHICLAYO – PERU

2014

DEDICATORIA

A mi esposa y mis hijos con gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan.

Eysten

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 para enriquecer el quehacer educativo de la región quienes se preocuparon por orientar la enseñanza en nuestros estudios de post grado, y en especial por habernos motivado a desarrollar como tesis un tema que nos dará la oportunidad de conocer la relación entre la clima laboral y organizacional en los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo.

Alas autoridades de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, por brindarnos la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de esta casa de estudios.

El autor

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: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO 2014, lo cual constituye un interesante aporte a la municipalidad de José Leonardo Ortiz – Chiclayo cuya finalidad es de lograr mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dicha institución.

Esta investigación estudia el clima 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 la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen entre la motivación laboral y el clima organizacional en el 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 título de Magister en Gestión Pública.

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

El autor

INDICE

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
	Pág.
CAPÍTULO I	11
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Formulación del Problema	13
1.3 Justificación	14
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo General	16
1.4.2 Objetivos Específicos	17
CAPITULO II	19
MARCO TEORICO	19
2.1 Antecedentes del estudio	19
2.2 Desarrollo de la Temática	19
2.2.1 Motivación Laboral	19
Definiciones	19
2.2.2 Clima Organizacional	19
Definiciones	25
Ψ Qué es Clima Laboral	25
Ψ Teoría del Clima Laboral	25
2.3 Marco Conceptual	37
2.3.1 clima organizacional	37
2.3.2 Clima Laboral	37
CAPITULO III	39

MARCO METODOLOGICO	39
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	39
3.2 Población y Muestra	42
3.3 Hipótesis	42
3.3.1 Hipótesis General	42
3.3.2 Hipótesis Específica	42
3.4 Variables	42
3.4.1 Variable 1	42
3.4.2 Variable 2	42
3.5 Métodos y Técnicas de Investigación	42
3.6 Descripción de la Investigación Utilizada	43
3.6.1 Instrumento 1: Escala del clima organizacional	43
Ficha Técnica	43
Administración de la Prueba	44
Calificación del Instrumento	44
Descripción de la Prueba	45
Confiabilidad	45
Validez	45
3.6.2 Instrumento 2: Escala de Clima Laboral (CL-SPC)	45
Ficha Técnica	45
Material para la Aplicación	46
Normas para la Aplicación y Corrección	47
CAPITULO IV. RESULTADOS	50
4.1 Descripción	51
4.2 Discusión de los resultados	55
4.3 Contrastación de la Hipótesis	57
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	63

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

	Pag
Tabla 01 y grafico 01 Relación entre el clima laboral y organizacional en los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2014	49
Tabla 02 y grafico 02 Nivel del clima laboral en los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2014	51
Tabla 03 y grafico 03 Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2014	52
Tabla 04 y grafico 04 Relación entre las dimensiones del clima laboral con las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2014	53

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables del clima laboral y organizacional en los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión administrativa. La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 247 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 la escala del clima laboral (CL-SPC), compuesto por 50 elementos. El otro sirve para medir el clima organizacional, compuesto por 22 elementos. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación altamente significativas entre el clima laboral con el clima organizacional. Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la gestión y la Administración de la municipalidad de José Leonardo Ortiz y con ello mejorar la calidad del servicio que se les brinda a sus usuarios.

Palabras clave:

Clima organizacional, clima laboral, calidad del servicio

ABSTRAC

The purpose of this research is to obtain information that relates the variables of the organizational climate and the motivation of workers in the municipality of José Leonardo Ortiz, for the purpose of recommending best practices to optimize the administrative management. The sample for this study consisted of 247 administrative workers. To achieve the objectives described is proceeded with the implementation of two instruments for data collection, which are comprised of two test. One is the scale to measure the scale of motivation - MLPA (achievement, power and affiliation) of steers AND Braunstein, composed of 50 elements. The other is used to measure the organizational climate, composed of 22 elements. Within the results it was found that there is highly significant relationship between the labor motivation with the organizational climate. Therefore, the results of this study will help to improve the management and administration of the municipality of José Leonardo Ortiz and thereby improving the quality of service that is offered to its users.

Keywords:

Organizational Climate, job motivation, quality of service