



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en la
Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la
Municipalidad Provincial de Tambopata- 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Bocangel Aguilar, Lilian Katerine

ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ-TRUJILLO
2016

Página del Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta donde estoy y haberme dado la salud y fortaleza para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Ana, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi padre Renato, por su ejemplo de perseverancia y constancia que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A hermana Luz Karen, que siempre ha estado en los momentos difíciles y apoyándome cuando más la necesitaba dándome palabras de aliento y ha sido una de las principales personas involucradas en ayudarme a que esta investigación fuera posible.

Lilian

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes de la Escuela de Posgrado Cesar Vallejo por compartir y transmitirnos sus valiosos conocimientos, lo que me permitió desarrollar capacidades de investigación.

De forma especial expreso mi gratitud al Mg. Henry Villacorta Valencia por guiarme y brindarme sabiduría durante el desarrollo de la elaboración de mi tesis.

Asimismo agradezco al personal administrativo de la de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, por facilitarme el ingreso a su institución para la recolección de datos para el desarrollo de esta tesis.

La Autora

Declaratoria de Autenticidad

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata- 2016”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente.

.....
Lilian Katerine, Bocangel Aguilar

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Clima organizacional	5
1.3.1.1. Importancia del Clima laboral	6
1.3.1.2. Teoría del clima organizacional.....	7
1.3.1.3. Autorrealización	9
1.3.1.3.1. Oportunidades.....	9
1.3.1.3.2. Aprendizaje y desarrollo	9
1.3.1.4. Involucramiento laboral.....	10
1.3.1.4.1. Compromiso	10
1.3.1.5. Supervisión	11
1.3.1.5.1. Evaluación	11
1.3.1.5.2. Control	12
1.3.1.6. Comunicación.....	12
1.3.1.6.1. Comunicación interna	13

1.3.1.7.	Condiciones laborales.....	13
1.3.1.7.1.	Remuneración.....	13
1.3.1.7.2.	Ambiente de trabajo	14
1.3.2.	Satisfacción laboral	14
1.3.2.1.	Teoría de la satisfacción laboral.....	15
1.3.2.1.1.	Factores higiénicos.....	15
1.3.2.1.2.	Factores motivacionales	15
1.3.2.2.	Condiciones Físicas y/o Materiales	15
1.3.2.2.1.	Distribución de ambiente	16
1.3.2.2.2.	Seguridad.....	16
1.3.2.3.	Beneficios Laborales y/o remunerativos.....	16
1.3.2.3.1.	Salario.....	16
1.3.2.3.2.	Reconocimiento laboral	16
1.3.2.4.	Políticas Administrativas.....	17
1.3.2.4.1.	Ambiente ideal.....	17
1.3.2.5.	Relaciones Interpersonales.....	17
1.3.2.6.	Desarrollo personal	18
1.3.2.7.	Desempeño de tareas.....	18
1.3.2.7.1.	Productividad.....	18
1.3.2.7.2.	Evaluación de desempeño	18
1.3.2.8.	Relación con la autoridad.....	18
1.4	Formulación del problema.....	19
1.5	Justificación del estudio.....	19
1.6	Hipótesis	20
1.6.1.	Hipótesis general	20
1.6.2.	Hipótesis específicos	20
1.7	Objetivos	21

1.7.1.	Objetivo general.....	21
1.7.2.	Objetivo específicos	21
II.	MÉTODO	21
1.1.	Diseño de investigación.....	21
1.2.	Variables, operacionalización	22
2.2.1.	Variables	22
2.2.2.	Operacionalización de variables	23
1.3.	Población y muestra.....	25
1.3.1.	Población	25
1.3.2.	Muestra.....	25
1.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
1.4.1.	Descripción de instrumentos.....	26
1.4.1.1.	Clima organizacional.....	26
1.4.1.2.	Satisfacción laboral	26
1.5.	Método de análisis.....	27
III.	RESULTADOS.....	28
3.1.	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	28
3.2.	PRUEBA DE NORMALIDAD	34
3.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS.	35
VI.	DISCUSIÓN.....	51
V.	CONCLUSIONES.....	54
VI.	RECOMENDACIONES.....	56
VII.	REFERENCIAS.....	57
	ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	28
Tabla 2.....	29
Tabla 3.....	30
Tabla 4.....	31
Tabla 5.....	33
Tabla 6.....	34
Tabla 7.....	35
Tabla 8.....	36
Tabla 9.....	37
Tabla 10.....	38
Tabla 11.....	39
Tabla 12.....	40
Tabla 13.....	41
Tabla 14.....	42
Tabla 15.....	43
Tabla 16.....	44
Tabla 17.....	45
Tabla 18.....	45
Tabla 19.....	46
Tabla 20.....	47
Tabla 21.....	48
Tabla 22.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	30
Gráfico 2	32
Gráfico 3.....	33

RESUMEN

La presente tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata- 2016” consta de siete (07) capítulos: introducción, métodos, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

El objetivo de este estudio es determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2016, cuya formulación del problema es: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2016?. La muestra está conformada por cuarenta y dos (42) personas que laboran en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata. El tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional, se utilizó una metodología cuantitativa. Como técnicas de recolección de datos, se utilizó la encuesta, y para el recojo de datos el cuestionario denominado, escala de opinión sobre clima organizacional y escala de opinión sobre satisfacción laboral.

Luego de describir la realidad problemática, e indicar los trabajos previos y las teorías relacionadas a la investigación se realiza el análisis estadístico y la contrastación de las hipótesis, los resultados reportan la existencia de una relación muy baja entre clima organizacional y satisfacción laboral, se encontró que el nivel de clima organizacional según la percepción del 90% de los trabajadores le proporcionaron una valoración media, asimismo el nivel de satisfacción laboral según el 100% de trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata es media. Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral, al observar un coeficiente de correlación tau de 0,036, detectado con la prueba tau b de Kendall obteniendo un p-valor = 0,761 > 0,05.

Palabras Clave: clima organizacional, satisfacción laboral, autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones de trabajo, comunicación, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

ABSTRACT

This thesis entitled "Organizational climate and job satisfaction Revenue Management and Revenue of the Provincial Municipality of Tambopata 2016" consists of seven (07) chapters: introduction, methods, results, discussion, conclusions, recommendations and references.

The aim of this study is to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the Management of Revenue and Revenue of the Provincial Municipality of Tambopata - 2016, the formulation of the problem is: What is the relationship between organizational climate and job satisfaction in Revenue Management and Revenue of the Provincial Municipality of Tambopata - 2016 ?. The sample consists of forty-two (42) persons working in Revenue Management and Revenue of the Provincial Municipality of Tambopata. The research is not experimental, correlational descriptive design, a quantitative methodology was used. As data collection techniques, the survey was used and gather data for the questionnaire referred, opinion scale organizational climate and scale review of job satisfaction.

After describing the problematic reality and indicate previous studies and theories related to research statistical analysis and testing of hypotheses is performed, the results reported the existence of a very low relationship between organizational climate and job satisfaction, he found that the level of organizational climate as perceived by 90% of workers gave him an average score, also the level of job satisfaction as 100% of workers Management Revenue and Revenue of the Provincial Municipality of Tambopata is average. There is a relationship between organizational climate and job performance, noting a correlation coefficient of 0.036 tau, tau detected with the test of Kendall b obtaining a p-value = 0.761 > 0.05. Keywords: organizational climate, job satisfaction, self-realization, supervision, job involvement, working conditions, communication, employee benefits, administrative policies, interpersonal relationships, personal development, task performance.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, self-realization, supervision, job involvement, working conditions, communication, employee benefits, administrative policies, interpersonal relationships, personal development, task performance.