

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
AMARILIS - HUÁNUCO - 2015”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autora

ALICIA DELGADO ESPÍRITU

ASESOR

SIMEÓN SOTO ESPEJO

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios, por guardarme y protegerme todos los días de mi vida; a mis padres, por inculcarme desde pequeña a la superación y a la práctica de valores; a mi madrecita, por su constante apoyo y su inquebrantable fuerza moral; a mis hermanos por ser el principal motor que me impulsa a seguir adelante pese a las vicisitudes de la vida.

Alicia

AGRADECIMIENTO

A la Universidad De Huánuco por abrir sus aulas y brindar un servicio de formación profesional de alta calidad y excelencia a toda la sociedad peruana y huanuqueña, trazándose una visión y misión académica muy alta y confiando plenamente en las capacidades y potencialidades de cada uno de sus estudiantes.

A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad De Huánuco Sede Huánuco, por impartir e impregnar en nuestras mentes, durante el desarrollo de la clase, nuevos conocimientos y estrategias en lo concerniente a las Ciencias Administrativas.

De manera muy especial al docente y asesor de tesis Mg. Simeón Soto Espejo, por guiarme profesionalmente y con mucha paciencia en el desarrollo de este trabajo de investigación; haciendo realidad mi tan anhelado sueño de culminar mis estudios de maestría.

Al personal directivo y alcalde de la Municipalidad Distrital de Amarilis, por su apoyo desinteresado y las facilidades prestadas para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, por la actitud entusiasta, empática y solidaria mostrada durante la aplicación de las encuestas.

ÍNDICE

	Página
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	viii

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivo general.....	16
1.4. Objetivos específicos.....	16
1.5. Trascendencia de la investigación.....	17

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3. Definiciones conceptuales.....	41
2.4. Sistema de hipótesis.....	50
2.5. Operacionalización de variables (dimensiones e indicadores).....	52

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.....	54
3.1.1. Enfoque.....	54

3.1.2. Alcance o nivel.....	54
3.1.3. Diseño.....	55
3.2. Población y muestra.....	56
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	59

IV. RESULTADOS

4.1. Relatos y descripción de la realidad observada.....	61
4.2. Estadígrafos.....	66

V. DISCUSIÓN

5.1. En qué consiste la solución del problema.....	86
5.2. Sustentación consistente y coherente de la propuesta.....	87
5.3. Propuesta de nueva hipótesis.....	88

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.....	89
6.2. Recomendaciones.....	90

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016.

Esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental de corte transversal-correlacional. La población estuvo constituida por 117 personas, de los cuales se tomó de manera no probabilística y por conveniencia una muestra 66 personas. Asimismo, se empleó la técnica de la encuesta con sus instrumentos “Cuestionario de clima organizacional” y “Cuestionario de satisfacción” validados mediante el juicio de expertos. El análisis de los datos recopilados fue de manera cuantitativa en tablas y gráficos estadísticos. A partir de ellos se calculó la media aritmética y la relación de las variables a través del programa estadístico SPSS.

El resultado principal que se ha obtenido con el presente estudio fue que, según el Coeficiente de Correlación de Pearson, hay una relación alta y positiva de 0.823 entre nuestras dos variables. Asimismo, en nuestra prueba de hipótesis, el valor estadístico ($t_c = 11.590$) fue superior a los valores tabulares de $t_T = 1.671$ (5%) y $t_T = 2.390$ (1%); permitiendo rechazar nuestra hipótesis nula (H_0) y aceptar nuestra hipótesis de investigación alterna (H_1).

PALABRAS CLAVES:

Clima organizacional, satisfacción laboral del personal administrativo, motivación.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative staff in the Municipality of Amarilis 2015.

This research was descriptive correlational, with non-experimental cross-correlational design. The population was constituted by 117 people, of whom a sample was taken in a non-probabilistic way and for convenience a sample 66 people. Likewise, the survey technique was used with its instruments "Organizational Climate Questionnaire" and "Satisfaction Questionnaire" validated through expert judgment. The analysis of the data collected was quantitative in tables and statistical graphs. From these, the arithmetic mean and the relationship of the variables were calculated through the SPSS statistical program.

The main result obtained with the present study was that, according to Pearson's Correlation Coefficient, there is a high and positive relationship of 0.823 between our two variables. Likewise, in our hypothesis test, the statistical value ($t_e = 11,590$) was higher than the tabular values of $t_r = 1,671$ (5%) and $t_r = 2,390$ (1%); Allowing us to reject our null hypothesis (H_0) and accept our alternative research hypothesis (H_1).

KEY WORDS:

Organizational climate, job satisfaction of administrative staff, motivation.

INTRODUCCIÓN

A continuación presentamos, a consideración de los miembros del jurado, la presente tesis titulado: “El clima organizacional y su influencia satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015”, La cual fue desarrollada con la finalidad “determinar la relación del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo” para luego buscas alternativas que redunden en la solución de dichos problemas y fomenten el desarrollo de la entidad edil.

De los aportes teóricos analizados, deducimos que una buena gestión y liderazgo dentro de la municipalidad genera competitividad y calidad de servicio. Esa competitividad y calidad del servicio se ve respaldada por el buen clima existente en la organización, caso contrario redundará negativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal de la municipalidad.

En ese sentido, el nivel del clima organizacional será medido teniendo en cuenta las formas de dirección, monitoreo, acciones administrativas, estructura, relaciones interpersonales, cooperación, acciones de capacitación y políticas de gestión que se realiza en la municipalidad. Los cuales, les permitirá a los trabajadores, tener una percepción clara de su entorno laboral (Granel, 1998).

El clima institucional es el ambiente de interacción adecuado que existe entre los miembros de la organización. Este ambiente positivo les imprime una buena satisfacción laboral a los empleados, los cuales se manifiestan en el entusiasmo, la fortaleza, la confianza e iniciativa a los trabajadores para ejercer su responsabilidad laboral con mucha

efectividad y compromiso; caso contrario, les generará desánimo, poco compromiso, e inclusive, estrés laboral.

Justamente, en la actualidad, la gran mayoría de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Amarilis se encuentran insatisfechos laboralmente porque no existe un adecuado clima organizacional. Por ello la presente investigación buscó determinar el grado de relación de dichos problemas, permitiendo diagnosticar elementos que eran óbices para su buena marcha, y luego buscar mecanismos adecuados para su mejoramiento.

El método empleado en la presente investigación fue el cuantitativo porque se buscó obtener resultados estadísticos numéricos; el tipo de investigación fue descriptivo correlacional con diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables. Asimismo, la población estuvo conformada por 117 trabajadores de la Municipalidad distrital de Amarilis, de los cuales se tomó como muestra 66 trabajadores nombrados, los cuales fueron elegidos de manera no probabilística por conveniencia.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, con sus respectivos instrumentos: “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de Satisfacción laboral”.

Para cumplir los objetivos propuestos en la presente investigación se estructuró el trabajo de la siguiente manera:

Capítulo I: Está centrado en la introducción, donde se ha tenido en cuenta el: planteamiento del problema, formulación del problema y

alternativas o planteamientos; trascendencia teórica, técnica y académica; antecedentes inmediatos y los objetivos.

Capítulo II: En este capítulo se tiene en cuenta la referencia teórica, distribuidos en: antecedentes históricos; aspectos conceptuales o doctrinarios; base teórica o teoría en la que se sustenta; definiciones operacionales.

Capítulo III: Centrado principalmente en la metodología de la investigación, donde se indica: el método y nivel de investigación, sistema de hipótesis, variables y esquema de diseño; técnicas e instrumentos y la cobertura de la investigación.

Capítulo IV: Referido a los resultados obtenidos, en el se señala: la presentación de resultados en concordancia con las variables y objetivos; y el análisis y organización de datos.

Capítulo V: Tiene en cuenta la discusión de resultados: verificación o contrastación de la hipótesis, objetivos y problema; y los nuevos planteamientos.

Capítulo VI: Integra las conclusiones y recomendaciones

Capítulo VI: se da a conocer las referencias bibliográficas utilizadas en todo el contenido de la tesis.

Por último, se presenta secuencialmente los anexos de la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El vertiginoso desarrollo de la ciencia y la tecnología del Siglo XXI, así como también las nuevas tendencias de gestión y dirección organizacional de las entidades públicas y privadas, exigen en la actualidad a las municipalidades, ha adaptarse a sus ritmos y condiciones para no quedarse rezagados completamente. En consecuencia, las entidades empresariales, así como también las municipales deben tener objetivos establecidos con filosofías de éxito, calidad y competitividad basados en un liderazgo y gestión institucional eficiente, donde la cultura y el clima organizacional logren generar una satisfacción plena de sus trabajadores y, consecuentemente, una buena productividad y servicio de alta calidad a sus usuarios.

Desde esta perspectiva, Lezama y Molina (2013) argumentan que:

Una organización logrará obtener calidad y excelencia cuando cuenten con directivos que desempeñen un liderazgo con capacidades y habilidades de unificar, conciliar, coordinar y secuencializar debidamente las actuaciones de los recursos humanos al servicio de un proyecto institucional innovador, dinámico, flexible, transparente y coherente (p. 56).

Desde esta perspectiva coyuntural y condicionante, las organizaciones, especialmente las municipalidades, tienen que actuar rápidamente y buscar la calidad de la gestión para alejarse del ostracismo y reducir la improvisación dentro de los procesos ejecutados por sus sistemas administrativos, mediante una planificación estratégica objetiva, donde los mecanismos de acción estén establecidos coherentemente para el logro de las metas y objetivos organizacionales. Para lo cual deben crear un ambiente propicio que genere seguridad y bienestar a sus trabajadores, donde puedan ejercer plenamente sus responsabilidades mediante un compromiso y una satisfacción laboral permanente.

Este trabajo de investigación busca establecer la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad; así como también describir el nivel de cada uno de ellos. Ello permitirá tomar medidas pertinentes para su mejoramiento. En consecuencia, es imprescindible conocer la definición conceptual de cada uno de las variables de estudio. De ello dependerá el análisis real y profundo de las mismas.

El clima organizacional está referida al estado o atmósfera laboral de una determinada entidad u organización, los cuales ejercerán incidencia permanente en la actuación, conducta y desempeño de cada uno de sus miembros (Chiavenato, 1994).

Por otra parte, la satisfacción laboral es el nivel de agrado y aceptación que tiene el trabajador en relación a su contexto laboral (Bonilla, 2014). En consecuencia, la satisfacción laboral dependerá primordialmente de la calidad remunerativa, el ambiente, las relaciones interpersonales, la cultura organizacional, la seguridad y el clima organizacional del entorno laboral. Debido a estas razones, es importante vigilar por el cuidado de la satisfacción laboral de los trabajadores, de ello dependerá el éxito y desarrollo de la entidad u organización.

Un clima organizacional, constituye en la actualidad una herramienta gerencial de carácter estratégico, puesto que permite la planeación y aplicación de correctivos factores que estén afectando la motivación, el estrés, la fatiga y el desempeño.

Un buen clima organizacional contribuye a lograr la satisfacción, aumenta la productividad, adaptación y compromiso; antagónicamente, un clima desfavorable estimula la escasa innovación, disminuye el compromiso, la productividad y genera ausentismo.

Existen diversas instituciones donde sus empleados se encuentran insatisfechos laboralmente, porque el ambiente que ostentan está deteriorado, siendo óbice para el involucramiento homogéneo de sus

directivos, administrativos y trabajadores en general. Es decir les quitan las buenas perspectivas, voluntades e intenciones del trabajador que en un primer momento tenían. Desde esta óptica, identificar y fortalecer los mecanismos que intervienen en la creación de un Clima Organizacional motivante se convierten en un papel necesario para generar una buena satisfacción laboral en la organización, especialmente en las municipalidades, a través de buena gestión de los recursos humanos y materiales.

En el Perú, con respecto a la gestión de recursos humanos, el Instituto Nacional de Estadística e informática (2014), señala que, a nivel nacional, las municipalidades requieren de asistencia psicológica, profesional y técnica para fortalecer las competencias de sus áreas administrativas, los cuales permitirían agilizar los procesos y mejorar el servicio de cada uno de sus áreas, bajo un clima institucional adecuado y provechoso.

Asimismo, de acuerdo al INEI, las municipalidades requieren capacitar y actualizar a su personal de las distintas áreas administrativas. Por ejemplo en administración, contabilidad y finanzas, se necesita capacitar al 66.1%, en gestión de recursos humanos 65.7%, en tesorería, 86.4%, en seguridad ciudadana 62.8%, en política y gestión municipal 61.2% y en gestión ambiental 57.7% respectivamente. Los cuales permitirían crear una cultura organizacional adecuada, y por lo tanto, un adecuado clima organizacional que incentive a los trabajadores a tener mayores compromisos con la municipalidad y una satisfacción laboral favorable; tanto a nivel individual, grupal y profesional. CENSO NACIONAL INEI (2014).

La gestión de los municipios del Perú necesita, para su éxito organizacional, un presupuesto económico mucho más grande y consistente; así como también de las habilidades de liderazgo, las competencias y capacidades gerenciales de sus directivos de todas las áreas administrativas que la integran.

En la Región Huánuco, para el año fiscal 2015, las 77 municipalidades recibieron un presupuesto económico Institucional de Apertura (PIA) de 285'851.454 de soles, para el año fiscal 2016 fue de 246'273.00; es decir 40 millones (13.8%) menos que el año anterior. Este desajuste y reducción económica está ocasionando un desequilibrio a las planificaciones económicas y presupuestarias realizadas por la totalidad de las municipalidades. Asimismo, están afectando la buena gestión de los recursos humanos, el clima organizacional, el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores ediles, porque para tener un personal altamente competitivo y satisfecho de los recursos que posee o le otorga su municipio, también se requiere de una capacitación de alto nivel, es decir invertir económicamente más en ella. Asimismo un personal con alto grado de conocimiento y competencia gerencial, administrativa y laboral necesitará una buena remuneración.

El clima institucional y la satisfacción laboral, no son tomados en cuenta con la magnitud que se merecen dentro de las municipalidades; ya que existe la idea que su mejoramiento implica un gasto económico innecesario. Están lejos de entender que es una inversión necesaria a largo plazo; porque permitiría que los trabajadores tengan el deseo de ejercer con mayor responsabilidad y compromiso sus actividades laborales, a través de un eficiente desempeño respaldada por la satisfacción de pertenecer a dicha institución edil.

La Municipalidad Distrital de Amarilis tiene la misión de promover y garantizar la atención individual y colectiva de la población; dentro de esta organización, labora personal profesional administrativo; el personal se ve afectado por diversos factores, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los Gerentes, el deficiente empleo de la comunicación, conflictos entre el personal nombrado y el contratado, cuentan con equipos antiguos, el ambiente donde laboran no es adecuado, la escala remunerativa que tienen los trabajadores no está

acuerdo a los niveles de estudio; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales tensos que merman la eficacia del personal en sus actividades, que en el común de los casos se tornan apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda, generando bajos niveles de productividad laboral, los cuales se ven reflejados en el cumplimiento de las metas, los controles de gestión indican desviaciones en los indicadores de gestión de muchas unidades.

De acuerdo a la opinión de muchos expertos, el clima organizacional incide en diferentes áreas de la municipalidad, especialmente en lo concerniente a la satisfacción del personal y por ende en su eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional incide en la satisfacción laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015; para luego buscar alternativas de solución pertinentes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre la Estructura y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015?

- ¿Qué incidencia existe entre la Relación interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015?
- ¿Qué relación existe entre la Cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015?

1.4. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.

1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Establecer la relación que existe entre la Estructura y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.
- ❖ Conocer la incidencia que existe entre la Relación interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.
- ❖ Identificar la relación que existe entre la Cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.

1.3. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La tarea principal de una entidad municipal es ofrecer un adecuado ambiente laboral a cada uno de sus miembros, para que estos puedan desarrollarse de manera eficiente. En ese sentido, es necesario el trabajo coordinado del alcalde, los jefes de áreas y el personal en general, para evitar tener un clima organizacional inadecuado, que afecte la satisfacción laboral y la calidad del servicio los usuarios.

Las causas que inciden en el clima organizacional son diversos y variados; sin embargo, depende mucho de la forma de organización, del liderazgo que se ejerce, de las personas que la integran, de la cultura organizacional, de la percepción que se tiene de ella, de los valores establecidos, de los roles designados, de las relaciones interpersonales, de la congruencia de las metas y de la identidad institucional.

La incongruencia de las acciones indicadas, posibilitan, en gran medida un clima organizacional deficiente, los cuales inciden de manera directa o indirecta la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados.

Esta investigación surge porque en la Municipalidad Distrital de Amarilis, existen deficiencias estructurales, de interrelaciones humanas y del trabajo cooperativo. Es decir cada unidad o áreas de gestión trabajan descoordinadamente. Asimismo, se observa poca comunicación, malas condiciones de trabajo, ambiente interno convulsionado, y pocas expectativas y sentido de pertenencia.

En ese sentido esta investigación fue relevante porque buscó determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo; con la finalidad de plantear mecanismos, acciones y estrategias que posibiliten su mejoramiento y desarrollo adecuado.

- **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:**

Desde la perspectiva teórica, el presente trabajo busca generar reflexión y discusión porque confrontará teorías científicas basadas en

el clima organizacional satisfacción laboral del personal administrativo. Asimismo, servirá de fuente y apoyo para posteriores investigaciones que pretendan abordar el tema.

- **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:**

La investigación es práctica porque permite determinar el grado de relación de las variables para buscar alternativas de solución para su mejoramiento. Los cuáles serán de mucho beneficia para la gestión y desarrollo de la municipalidad de Amarilis, así como también de toda la comunidad.

- **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:**

Los instrumentos de recolección de datos son empleados como insumo en otras investigaciones.

- **RELEVANCIA SOCIAL:**

Al tomarse estrategias adecuadas para su mejoramiento, esto beneficiará a toda la municipalidad y comunidad amarilense en general, viéndose reflejado en la mejora del clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral.

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

➤ **TESIS : PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA INDUSTRIA FARMACÉUTICA.**

AUTOR : VALENTINA HERNÁNDEZ GARCÍA Y MARÍA FERNANDA ROJAS

UNIVERSIDAD : UNIVERSIDAD ICESI EN SANTIAGO DE CALI

AÑO : 2011

CONCLUSIONES:

- ✓ La gestión de los recursos humanos a nivel empresarial es de mucha importancia. Es un capital que garantiza la buena marcha y el desarrollo de la empresa. Por esa razón se hace propicio la constante medición del nivel del clima institucional al interior de una empresa, porque permite conocer la apreciación individual y grupal que tiene el personal sobre el entorno laboral, para luego evaluar y tomar medidas pertinentes en lo referente al diseño de la estructura organizacional, las relaciones interpersonales, acciones motivacionales de capacitación y actualización, mejora de los procesos productivos, incremento de las retribuciones salariales, desarrollo e equipamiento de la infraestructura y el proceso de cumplimiento de los planes y objetivos estratégicos de la empresa.
- ✓ El proceso de evaluación constante del clima laboral permite conocer con mayor exactitud la percepción del trabajador y sus manifestaciones conductuales y comportamentales que realizan como consecuencia de la atmósfera positiva o negativa que irradia la entidad.
- ✓ El personal directivo, encargado de los recursos humanos de la

Empresa Farmacéutica quedaron tranquilos con los instrumentos de medición de esta investigación, producto de una investigación exhaustiva sobre clima organizacional y el cumplimiento de diversas etapas descritas a través de los objetivos específicos.

➤ **TESIS** : **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ANDELAS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO.**

➤ **AUTOR** : **DIANA ELIZABETH URÍA CALDERÓN**

UNIVERSIDAD : **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

AÑO : **2011**

CONCLUSIONES:

- ✓ Los trabajadores de la compañía tienen una percepción negativa del clima organizacional de la empresa, ya que el entorno donde se desenvuelven laboralmente, cuentan con una atmósfera poco propicia para al adecuado ejercicio laboral.
- ✓ Los directivos ejercen un liderazgo netamente autocrático, esto está generando un bajo desempeño laboral de los trabajadores; ya que los aportes e ideas de los empleados no son tomados en cuenta, así como también sus iniciativas laborales se ven limitadas y condicionadas por las decisiones impositivas de los directivos de la compañía.
- ✓ La comunicación interna y externa de la compañía está completamente jerarquizado y formalizado, lo cual está impidiendo que se dé una comunicación fluida entre el personal y los entes administrativos y directivos.
- ✓ Existe poca iniciativa de trabajo en equipo entre los trabajadores y directivos de la compañía, los cuales están ocasionando que cada quien trabaje por su cuenta, sin la coordinación respectiva;

resquebrajando la unidad institucional.

A NIVEL NACIONAL

- **TESIS** : **EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA MICROEMPRESAS EN CHINCHA.**

<http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Clima-Laboral-y-Su-Influencia/4720967.html>

AUTOR : **YESSICA PILAR QUISPE RAMOS**

UNIVERSIDAD : **UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

AÑO : **2012**

CONCLUSIONES:

- ✓ El grupo de personal y colaboradores integrantes de las microempresas manifiestan sentirse cómodos de formar parte de dichas entidades; sin embargo, existe un grupo reducido de personas que indican no sentirse satisfechos, debido a la mala comunicación que existe entre los jefes y los empleados.
- ✓ Las opiniones, aportes y puntos de vista de los trabajadores de las microempresas no son tomados en cuenta por los empleadores haciendo que una gran parte del personal se sientan limitados por dar todos sus talentos, capacidades, habilidades y conocimientos en bien de la empresa. Estas formas de toma de decisiones por parte de los empleadores están creando frustración, poco interés, bajo compromiso y deficiente desempeño de los trabajadores en las tareas correspondientes a sus responsabilidades.
- ✓ Las remuneraciones económicas percibidas por los trabajadores son muy bajas, no cubren completamente sus necesidades; los cuales están generando disconformidad y poca motivación con el trabajo que ejercen. En consecuencia, el nivel de productividad presentan serios inconvenientes porque se está perdiendo la

calidad de sus productos y servicios.

- ✓ La toma de decisiones no se está dando de manera consensuada y con la participación de todo el personal integrante de la empresa; están siendo tomados solo a través de las iniciativas jerárquicas, los cuales están alejados de la verdadera necesidad y realidad de la empresa.

➤ **TESIS : EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE EFICIENCIA LABORAL EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. .**

AUTOR : JESSICA NOEMI MATURRANO LEÓN

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO

AÑO : 2012

CONCLUSIONES:

- ✓ El conocimiento, evaluación y mejora del clima organizacional permite a las empresas conocer las debilidades que ostentan para luego convertirlas en fortalezas, y que estas luego logren el desarrollo eficiente de la entidad.
- ✓ La veracidad y seriedad de los resultados obtenidos en esta investigación, se debieron a que los conjuntos de su población fueron seleccionados teniendo en cuenta las edades entre los 30 y 50 años (edad productiva), así como también el grado de instrucción que en su mayoría fue haber culminado la educación secundaria.
- ✓ Las personas integrantes de la población, quienes respondieron las encuestas de los instrumentos de investigación, manifiestan que, en el interior del Ministerio de Producción, los entes jerárquicos, se preocupan por el bienestar de los empleados,

haciendo que la mayoría de ellos se sientan comprometidos y satisfechos de ser parte de dicha entidad.

- ✓ Los resultados indican que un clima organizacional apropiado permita al personal jerárquico y a los empleados desenvolverse con seguridad y entusiasmo en las tareas designadas, haciendo que la productividad y los servicios que se ofrecen sean cada vez más eficaces, eficientes y de alta calidad.

➤ **TESIS : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, ES SALUD, TACNA.**

AUTOR : YUVEL PICONA PACO

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD JORGE BASADRE GROHMANN

AÑO : 2012

CONCLUSIONES:

- ✓ En el trabajo de investigación se buscó examinar cómo los componentes del clima organizacional: comunicación, liderazgo, motivación y reciprocidad inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de enfermería del hospital Daniel A. Carrión. Para lo cual se buscó describir el nivel de cada uno de las dimensiones de las variables de estudio, a través de datos cuantitativos propios del tipo de investigación realizada.
- ✓ Como resultado obtenido fue que la dimensión comunicación se encuentra en un nivel satisfactorio, es decir, existe una buena comunicación a nivel organizacional. Sin embargo, se sugiere, que dicha comunicación sea escueta, clara y sencilla para ser tomada en cuenta de manera rápida y eficaz.
- ✓ La dimensión liderazgo también se encuentra en el nivel satisfactorio; sin embargo, se sugiere que debe establecerse

acciones encaminadas a reconocer los trabajos sobresalientes de los trabajadores, la generación del trabajo en equipo y la búsqueda consensuada de solución a los conflictos y problemas de la organización.

- ✓ La buena motivación a los empleados genera eficiente desempeño en sus tareas y responsabilidades laborales; por lo cual es necesario buscar mecanismos que otorguen incentivos al personal en todos los aspectos de su trabajo; con la finalidad de generar en ellos una identificación plena con su institución.

➤ **TESIS : RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS – TELEFÓNICA DEL PERÚ.**

AUTOR : OSWALDO CLEMENTE PELAES LEÓN

UNIVERSIDAD : UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

AÑO : 2010

CONCLUSIONES:

- ✓ Respondiendo a la hipótesis general, se concluye que el nivel del clima organizacional ejerce influencia directa con la satisfacción de los clientes; es decir a un eficiente nivel de clima organizacional habrá una mayor satisfacción de los clientes, o a un deficiente nivel de clima organizacional habrá una menor satisfacción de los clientes.
- ✓ La prueba de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del cliente, indican que existe un grado de relación alta, porque el resultado fue de 0,64. Lo cual indica que, a mejor relación interpersonal, mejor satisfacción del cliente.
- ✓ La dimensión estilo de dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente, ya que el nivel de la prueba de correlación fue de 0,810, es decir una relación muy alta. En

consecuencia, si mejora los estilos de dirección, mejora también la satisfacción del cliente, caso contrario no.

- ✓ En la comprobación de la última hipótesis específica, los resultados indicaron que la dimensión sentido de pertenencia se relaciona directamente con la satisfacción del cliente. La prueba de relación indica que el nivel de incidencia es alto con un resultado de 0,620. Lo cual indica que, a mayor nivel de sentido de pertenencia, existe mayor nivel de satisfacción del cliente; antagónicamente, a menor nivel de sentido de pertenencia, menor nivel de satisfacción del cliente.

A NIVEL REGIONAL:

➤ **TESIS : FACTORES RELACIONADOS CON LAS ACTITUDES LABORALES DE LOS SERVIDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE HUÁNUCO.**

AUTOR : ALFREDO RATTO NESTERENKO

UNIVERSIDAD : UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

AÑO : 2010

CONCLUSIONES:

- ✓ Las causas principales que generan actitudes negativas de los servidores públicos son la poca estabilidad en el trabajo, comunicación poco fluida y clara, pocas ocasiones de ascenso y promoción profesional, y deficientes beneficios sociales establecidos para los empleados.
- ✓ Los factores principales de la poca comunicación existente entre los servidores públicos son los chismes, la poca asertividad y empatía, el murmullo individual y grupal y la permanente infidencia.
- ✓ La inconsistencia, inseguridad y fluctuación laboral en los empleados y la carencia de los puestos de trabajo están

generando tensión, preocupación y ansiedad en los servidores profesionales del sector público generando problemas personales y profesionales.

- ✓ Se requiere una capacitación y actualización permanente de todos los servidores del sector público de Huánuco, para afianzar sus competencias, capacidades y habilidades profesionales.

➤ **TESIS : DE QUE MANERA INFLUYE EL CLIMA LABORAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES GM INTERNACIONAL HUÁNUCO 2012.**

AUTOR : FIORELLA FIGUEROA NIETO

UNIVERSIDAD : UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

AÑO : 2012

CONCLUSIONES:

- ✓ Se logró aceptar la hipótesis alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0), ya que los resultados estadísticos obtenidos indican que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio al cliente, ya que el coeficiente de correlación de 0,798; es decir una relación alta y positiva.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

A. EL CLIMA: se refiere al conjunto de peculiaridades y particularidades que presentan el contexto y el entorno de una determinada organización integrada por un conjunto de trabajadores. El carácter contextual del entorno donde laboran los individuos es percibido de manera total o parcial, los cuales ejercen influencia en el nivel de la atmósfera que presenta la organización.

Asimismo, Pegan (1998) dice que el clima está integrado por una variedad de eventos que rodean a los miembros de una organización y que condicionan la realización de una situación coyuntural. En consecuencia, el clima se define como un determinado ambiente social integrado por un conjunto de particularidades que lo diferencian de otras entidades, y que ejercen fuerza, condición y límites en el comportamiento de los individuos.

B. ORGANIZACIONAL: Gramaticalmente es un adjetivo calificativo que indica situaciones referidas a la organización de cualquier tipo. Está relacionado también con el término “organización”, el cual se refiere a una integridad social basado en el apiñamiento de un número indeterminado de individuos que perciben los mismos intereses, ideas, metas y objetivos. Desde esta óptica, las formas de la dinámica organizacional impregnada en una entidad permiten su buen desarrollo. Entonces, se puede indicar que el buen manejo organizacional será fundamental para describir la actuación de los variados

componentes de la entidad, sus empleados, sus directivos, su articulación y su dinámica peculiar (Álvarez, 2008).

Es todo lo referido a la forma de organización particular de una entidad. En otros términos, es el ámbito donde las personas desarrollan sus responsabilidades y tareas laborales diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subalternos, la interrelación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todas estas particularidades van determinando lo que hoy llamamos Clima Organizacional (Davis y Newstrom, 2003).

- C. CLIMA ORGANIZACIONAL:** se refiere al grado positivo o negativo existente en el ambiente donde se desenvuelven un conjunto de individuos integrantes de una organización. Se relaciona con el nivel de motivación que presentan cada uno de los trabajadores. Asimismo, da a conocer las características motivantes que forman parte del ambiente organizacional, los cuales se vinculan con el comportamiento y desempeño laboral de sus miembros.

El desarrollo de un buen clima organizacional permite el involucramiento pleno de cada uno de sus miembros, razón por la cual es considerado como la parte fundamental de toda organización.

Desde esta óptica Chiavenato (2000) dice que:

El clima organizacional está referido a la adaptación de los miembros de la organización al entorno donde actúan o laboran, los cuales obedecen no sólo a la satisfacción de las necesidades físico-personales y de seguridad, sino también a la exigencia de ser parte de un grupo social, necesidad de satisfacción emocional y de autorrealización personal y grupal.

Buscar cubrir las necesidades de los empleados de una organización, genera inconvenientes en su adaptación al interior de esta, sin embargo, esta se dará en un determinado momento. Ya que la adaptación depende de la predisposición mental y profesional del personal, los cuales difieren de un individuo a otro. Una adecuada adaptación reduce la tensión, angustia, del trabajador, otorgándole una buena calidad laboral y salud emocional (Brow y Moberg, 1990).

Desde estos parámetros se perciben tres grandes peculiaridades que diferencian a las personas emocionalmente equilibradas:

- a. El individuo es capaz de sentirse bien asimismo, porque irradia una seguridad personal en lo que hace.
- b. El ser humano manifiesta actitudes positivas y de felicidad en su interrelación con los demás.
- c. El individuo es capaz de tomar decisiones acertadas para enfrentarse a los conflictos y exigencias que se presentan a lo largo de su vida; es decir es capaz de salir airoso de las situaciones complicadas a través de sus iniciativas propias que ejerce como ser humano.

El clima organizacional fue definido por vez primera en la década del 60, sin embargo, aún existe divergencias y vacíos en torno a su verdadera definición. Se le ha definido de diversas formas: ambiente institucional, clima laboral, atmósfera organizacional, e inclusive hasta cultura organizacional. En ese sentido, en la actualidad, aún no hay un consenso definitivo sobre su verdadero rol e influencia dentro de los trabajadores de una organización.

De acuerdo a Brunet (2007), la mayoría de los investigadores, basan sus estudios del clima organizacional en

la parte metodológica; dejando a un lado su verdadera concepción.

La definición del clima organizacional, ha sido determinado a través de los aportes importantes de las dos escuelas de pensamiento: La Gestalt y la Funcionalista.

La Escuela de la Gestalt, se ocupa en la percepción del ambiente en base a su forma, mientras que el pensamiento de la Escuela Funcionalista argumenta que el comportamiento del ser humano está condicionada del ambiente de su entorno, y que del antagonismo individual que ostentan, surge la adaptación del ser hacia ese mismo entorno.

Bajo esta premisa, Granel (1998) asevera que el comportamiento de las personas de una organización, no depende en gran medida de las estructuras y procesos que se dan al interior de su trabajo; sino generalmente de las percepciones internas que tiene el ser humano sobre cada uno de ellos.

Desde la perspectiva de esta concepción, está claro señalar que la forma como están distribuidas las estructuras del sistema organizacional de una entidad hace que se genere una forma de clima organizacional basadas en las percepciones de sus trabajadores.

Silva (2002), también indica que la definición del clima organizacional aún no es precisa, sin embargo, aproximándose a las ideas de muchos investigadores, señala que es un ambiente psicológico generado por el comportamiento de los miembros de la organización, las formas como se realiza la gestión y las políticas de dirección establecidas en la entidad.

El clima organizacional, es un elemento primordial en el interior de las organizaciones, las percepciones que tiene el

trabajador de ella, depende mucho de las estructuras y procesos que se generan dentro de su medio (Martínez, 2003). Sin embargo, las formas de percepción del ambiente, también depende de muchos otros factores, como por ejemplo de la forma como se llevan a cabo y se realizan las diferentes actividades internas y externas, así como también de las interacciones de cada uno de sus miembros. En consecuencia, el nivel del clima organizacional está basada plenamente de la interacción recíproca entre las características personales y las características organizacionales (Rodríguez, 2008).

Desde la perspectiva psicológica, la forma como se presenta el entorno, incide en el clima psicológico del trabajador; es decir, le otorgan sentido positivo o negativo a la unidad y dirección de la personalidad y comportamiento del hombre (Gómez, 2003). A simple vista es imposible observarlas completamente, pero son inferidas a través de las acciones, actitudes, comportamientos y niveles de personalidad que muestra el individuo.

Ahora bien las percepciones que tiene el individuo sobre el ambiente y entorno de trabajo, no solo pueden darse a nivel individual, sino también pueden ser compartidas en grupos (Robbins, 1998).

El clima organizacional es originado por una serie de factores: las formas de liderazgo, las acciones y prácticas de dirección institucional, distribución de la estructura organizacional, formas de comunicación, remuneraciones, promociones e incentivos y las relaciones interpersonales.

El clima organizacional está basado en la idea y apreciación consiente que tiene el trabajador acerca de la distribución y funcionamiento de la estructura del sistema

organizacional de la entidad, las interrelaciones y acciones personales-grupales, las condiciones laborales, y un conjunto de experiencias, sensaciones, y pensamientos que tiene el trabajador sobre su empresa o institución. Estas percepciones tienen un efecto directo en el comportamiento y actitud del trabajador, porque de ello dependerá la eficiencia, la productividad, la calidad, la satisfacción y el desempeño laboral en la institución.

Werther y Davis (1996) aseveran que la naturaleza del entorno donde se desenvuelven laboralmente los trabajadores influye en el comportamiento y las emociones psicológicas de cada uno de ellos; los cuales son manifiestas en sus comportamientos y actitudes.

El clima organizacional surge de las interacciones del hombre con las condiciones ambientales de su trabajo, de los cuales surgen percepciones y expectativas individuales y grupales sobre la verdadera atmósfera que tiene. En consecuencia, del grado de percepción positiva o negativa que tiene el individuo del entorno de su trabajo dependerá en gran medida su comportamiento y rendimiento personal en relación a sus tareas laborales.

Bustos y Miranda (2001), a fin de determinar coherentemente la conceptualización de clima organizacional, indican lo siguiente:

- ❖ El clima organizacional está relacionado con las características particulares que tiene el entorno de trabajo de una determinada organización.
- ❖ Las peculiaridades del entorno de trabajo son percibidas por los trabajadores, los cuales pueden incidir en su rendimiento de manera positiva o negativa.

- ❖ El nivel del clima organizacional tiene repercusiones serias en las actitudes y comportamiento de los individuos, porque ellos son los actores directos de la organización.
- ❖ El Clima es una componente importante que se encuentra entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento de los miembros de la entidad.

El clima organizacional permite a las empresas u organizaciones tener una mayor competitividad y productividad, siempre y cuando esta sea adecuada a las necesidades de la empresa así como también a las necesidades de los recursos humanos. Un buen clima organizacional permite brindar a los usuarios un mejor servicio, los cuales son las consecuencias de las buenas medidas y estrategias internas adoptadas a nivel organizacional. Por ello, la evaluación permanente del clima organizacional y su posterior mejora permite detectar aspectos claves que están incidiendo de manera importante en el entorno laboral de la organización (Kreitner y Kinicki, 1996).

En ese sentido el clima organizacional es un conjunto de percepciones, interpretaciones y sensaciones parcialmente constantes que las personas adquieren en relación al ambiente de su organización (Carrillo, 2011). Los cuales tienen repercusiones directas en las conductas de los empleados. El nivel del clima organizacional diferenciará a una organización con respecto a otra organización, ya que cada uno cuenta con características particulares.

Para que exista un buen clima organizacional, es necesario que haya directivos y personas con capacidades de liderazgo. Los cuales, en base a sus talentos y habilidades gerenciales y de liderazgo, lograrán unificar a la organización, y llevarlos de

manera participativa y consensuada a la consecución de sus metas y objetivos. Para ello debe primar la capacidad de gestión de los recursos humanos y financieros, donde la comunicación asertiva sea el eje motor de la organización, permitiendo a los trabajadores desarrollar sus talentos sin ninguna presión o condicionamiento adicional.

2.3.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional, según Brunet (2007), se caracteriza por lo siguiente:

- Está referido a las características internas y externas del medio ambiente de la organización, dentro de los cuales se desempeñan los trabajadores
- Cada uno de las características existentes en el medio ambiente de la organización son percibidas directamente por los trabajadores, determinándose el verdadero nivel del clima organizacional dentro de la entidad.
- El clima organizacional genera cambios en el comportamiento y las actitudes del trabajador, los cuales son manifestadas de manera temporal, ya que estas se dan de acuerdo a las situaciones coyunturales existen ten en la institución.
- El clima organizacional, en concordancia con las estructuras, características organizacionales y los trabajadores que la integran, componen un sistema independiente altamente dinámico.
- El clima organizacional se determina generalmente por el comportamiento, actitud y personalidad de sus miembros; así como también por las expectativas que tienen, la cultura

organizacional, el compromiso y las realidades sociológicas y psicológicas.

- El clima es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúen una misma tarea.

2.3.1.2. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Los tipos de clima organizacional fueron determinados por Likert (1967), los cuales no deben de ser confundidas por las teorías de liderazgo, ya que cada uno de ellos constituyen una de las variables que explican el clima, mientras que los tipos de clima organizacional dan a conocer de manera referencial la verdadera naturaleza del clima y su rol fundamental en el desarrollo de la organización. Los tipos de clima organizacional establecidos por este autor son los siguientes:

- **CLIMA DE TIPO AUTORITARIO: SISTEMA L AUTORITARISMO EXPLOTADOR:** La mayor parte de las decisiones son tomadas por los altos directivos, sin la intervención de los subordinados e implantados obligatoriamente.

La alta dirección de la organización desconfía de la capacidad del empleado. Las decisiones son adoptadas desde la alta gerencia, y distribuidas de acuerdo a los rangos y cargos jerárquicos de los trabajadores. Asimismo existen condicionamientos que buscan desarrollar castigos y recompensas a los trabajadores, con la finalidad de motivarlos en el cumplimiento de sus funciones.

- **CLIMA DE TIPO AUTORITARIO: SISTEMA LL – AUTORITARISMO PATERNALISTA:** las decisiones son

tomadas por los directivos de la alta dirección de la empresa y en algunos casos esporádicos con la participación de los subordinados. A veces se emplea los castigos como factor motivante para el buen desempeño.

- **CLIMA DE TIPO PARTICIPATIVO: SISTEMA LLL – CONSULTIVO:** la alta dirección tiene confianza plena en sus empleados, es dinámica y fijada en objetivos.
- **CLIMA DE TIPO PARTICIPATIVO: SISTEMA LV – PARTICIPACIÓN EN GRUPO:** la toma de decisiones se hace a nivel de toda la organización, con participación plena de los trabajadores. Existe un alto grado de motivación de los empleados por cumplir con sus responsabilidades para el logro de los objetivos.

2.3.1.3. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A través del clima organizacional se puede captar directamente el sentido de la práctica de valores en el interior de la entidad, las actitudes de sus miembros y las creencias que tienen sobre su entorno (**Silva (2002)**). Dichas manifestaciones son algunos de los elementos causales del clima, por lo que es muy importante analizarlas y estudiarlas profundamente; es decir, su estudio consiente permite: hacer una evaluación pormenorizada del origen de los conflictos y divergencias, del estado de estrés de sus miembros y de la insatisfacción de cada uno de ellos, los cuales, sagazmente, pueden estar influenciando en las actitudes y comportamientos negativos hacia la organización; así también, permite a la organización evaluar los elementos

negativos que las generan para tomar acciones de cambio, dirigidas con intervenciones prácticas pero constructivas; finalmente, permitirá prevenir futuros conflictos, haciendo que la organización se desarrolle con cierta seguridad.

La importancia del clima organizacional radica en que, al ser un conjunto de condiciones laborales, sociales y psicológicas presentes en una empresa o institución, influye directamente en el comportamiento, actitud, compromiso, motivación, satisfacción y desempeño de sus miembros (Cuellar, 2008).

Por esa razón es necesario que las entidades se preocupen más en la gestión eficiente de los recursos humanos, ya que de ello dependerá la buena marcha de la empresa, porque son el eje motor de la misma. Lógicamente que este impulso positivo depende también de la buena distribución de su sistema organizacional.

El trabajador, para explotar todo su talento, necesita contar con un ambiente adecuado, motivador y saludable. Por ello, si las organizaciones no cuentan con buen clima organizacional están condenados al camino del fracaso y la desaparición.

Goncalvez (1997) afirma que el clima organizacional es importante porque favorece a la confianza de los empleados en el ejercicio de sus funciones. Porque le otorga condiciones sociales, psicológicas, laborales estables a sus empleados en el ejercicio pleno de sus actividades y con un alto grado de compromiso y satisfacción.

El conocimiento del clima organizacional permitirá hacer una evaluación de las causas del estrés, insatisfacción, y bajo nivel laboral de los empleados, para luego tomar las medidas correspondientes. También permite reajustar las acciones de la gestión administrativa y de los recursos humanos, encaminándolos hacia rutas precisas y direccionadas. Asimismo, permite prever los problemas existentes y buscar los medios adecuados.

Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. En cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión (Flores, 2000).

2.3.1.4. ENFOQUE TEÓRICOS SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

A. TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Este enfoque estaba centrado en el estudio de las tareas que se desarrollaban en la organización. Esta escuela busco aplicar los métodos científicos a la dirección de la administración de una organización para lograr la calidad y la eficiencia en los servicios, por lo cual integraron sus estudios a la administración basados en la observación y la medición, características fundamentales del método científico.

Es así que surge la idea de la administración científica, donde se tiene en cuenta el proceso de racionalización laboral de los empleados, con el propósito de mejorar la productividad a gran escala (Frederick, 1970). Este enfoque señalaba que los trabajadores deben ser asignados científicamente con las

condiciones ambientales y materiales adecuadas y disponibles para el cumplimiento de las normas laborales. Asimismo sugería realizar un entrenamiento científico permanente de los trabajadores para mejorar y perfeccionar sus habilidades y talentos y de esta forma lograr la eficiencia y la calidad del servicio y la productividad.

B. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT

Esta teoría, llamada también “Sistemas de organización” se centra en el análisis de los elementos causales y de sus posibles efectos que se generaban en la naturaleza misma de los climas. Asimismo, permitía analizar el rol de sus componentes que integraban el clima estudiado. En consecuencia, el propósito fundamental de esta teoría era dar a conocer un escenario de carácter referencial, con la finalidad de investigar el rol de sus elementos (variables) integrantes en el desarrollo organizacional.

De acuerdo a este autor los tipos de variables que establecen las peculiaridades de la empresa son:

➤ **LAS VARIABLES CAUSALES:**

Conocidas como variables independientes, los cuales buscan identificar el sentido en el que una entidad o empresa se desarrolla y obtiene resultados. Dichas variables causales integran la estructura organizativa y la administrativa, la toma de decisiones, la integración de las competencias, las actitudes de sus integrantes y las reglas preestablecidas.

➤ **LAS VARIABLES INTERMEDIAS:**

En ella se puede observar el estado interno de la organización, dirigidas a calcular y evaluar el grado de: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones que se dan en la organización. Estas variables tienen gran importancia,

porque son las encargadas de todos los procesos organizacionales.

➤ **LAS VARIABLES FINALES:**

Conocidas también como variables dependientes, nacen como consecuencia directa de las variables causales e intermedias. Estas variables se centran en determinar los productos y resultados logrados por la empresa: por decir: resultados en la productividad, resultados en las ganancias, resultados en la pérdida y egresos de la organización.

Asimismo sugería realizar un entrenamiento científico permanente de los trabajadores para mejorar y perfeccionar sus habilidades y talentos y de esta forma lograr la eficiencia y la calidad del servicio y la productividad.

C. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Conocido también como la escuela humanista, fue creado por Elton Mayo y surgió como una tendencia antagonista a la teoría de la administración clásica imperante; así como también con la finalidad de enfrentarse a la brutal deshumanización del trabajo que se daba en ese entonces. Luchó directamente con la imposición del trabajo científico basados en reglas draconianas exigentes y muy precisas, que condicionaban al trabajador a no cometer errores, so pena de sanciones drásticas.

Esta teoría buscaba generar en la organización actitudes participativas en grupos dentro de la organización, donde la interacción social deberían ser en base a una comunicación fluida, empática y asertiva.

D. TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Los seres humanos, durante muchos años, no han escatimado esfuerzos por buscar la igualdad entre sus pares: sin embargo, la

naturaleza poco tolerante y conflictiva y poco honesta de las personas se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a una confusa comprensión del comportamiento humano. La teoría del comportamiento humano, busca de unificar un conjunto de conceptos y variables que posibiliten el estudio de cómo las personas actúan y se relacionan en sus variados contextos y entornos. Dentro del conjunto de las particularidades del comportamiento humano se determina una gama de variables como la personalidad, la autoestima, la inteligencia, el carácter, la emoción, la motivación, la familia, el aprendizaje y la cultura, entre otros.

2.3.1.5. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **ESTRUCTURA:** La estructura es la distribución de las partes de un cuerpo, aunque también puede usarse en sentido abstracto. El concepto, que procede del latín *structura*, hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo.
2. **RELACIONES:** Es la percepción por parte de los trabajadores de la organización sobre la existencia de un entorno laboral grato, agradable y de buenas interacciones sociales entre los empleados, los jefes de áreas y los directivos.
3. **COOPERACIÓN:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de los niveles superiores como inferiores.

2.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Se puede decir que es el estado de bienestar y placer que tiene el ser humano al ser cubierto sus necesidades, expectativas, deseos, anhelos y sueños personales e interpersonales en su actuar diario. Estas manifestaciones de satisfacción serán dadas en las diferentes esferas de la vida del ser humano: familiar, social, laboral, académico, etc. Donde el valor de bienestar y placer adquirirá un sentido diferente en cada uno de los contextos; pero también le permitirán realizarse de manera íntegra y personal (Alles, 2005).

La satisfacción es el valor de sentirse satisfecho al verse cumplido y realizado el apetito, deseo, estado de ánimo y necesidad de nuestras exigencias que nos proponemos en la vida diaria.

La satisfacción hace que el ser humano se sienta realizado en sus distintas aspiraciones y deseos de su vida; ocasionándole felicidad, alegría fortaleza, estados de ánimo positivos y deseos irrefrenables de seguir y no terminarlas.

La satisfacción generalmente hace que las personas presenten estados de ánimo positivos para la realización de sus diversas actividades porque le sirve como un acicate necesario de confianza para creerse que cuenta con las cualidades necesarias para ejecutar cualquier acción de manera efectiva.

También la satisfacción es un estado psicológico, donde el cerebro ejerce una fuerte predisposición para el ejercicio de determinadas actividades; es decir la optimización de la retroalimentación cerebral hace que el individuo manifieste energía en sus acciones y sensaciones de realización y plenitud.

En consecuencia, la satisfacción, genera en el hombre; sensaciones mentales de bienestar y placer, tanto en sus necesidades primarias como en sus necesidades secundarias; porque el ambiente, la armonía de las cosas y la estabilidad que ostenta su entorno y contexto les imprime seguridad, comodidad y confianza en sus acciones diarias (Cuadra, 2007).

El término laboral está relacionado con acciones vinculadas al mundo del trabajo; es decir, indica las actividades de carácter académico y físico que realiza una persona en compensación de algún beneficio remunerativo o retribución económica.

La palabra laboral también indica la acción de diversos grupos humanos pertenecientes a una organización común donde ejecutan a través del trabajo físico, intelectual, artístico una labor determinada en beneficio de la entidad y en beneficio de su bienestar personal y familiar, ya que la remuneración percibida será beneficiosa económicamente para solventar sus necesidades vitales; por otra parte, dicha labor permitirá la consecución de los fines de su organización, siempre y cuando esta sea eficiente y de alta calidad.

También lo laboral tiende a expresar acciones en el plano del derecho, donde las leyes y las normas establecidas rigen para el buen cumplimiento del trabajo de los empleados de una entidad pública o privada.

La satisfacción laboral es el grado de percepción y actitud de bienestar que tienen los trabajadores (empleados y personal administrativo) de una determinada municipalidad sobre su trabajo. Dicha percepción obedece al ambiente de trabajo que lo rodea y a la situación de emotividad, estabilidad, consideración, confianza y comodidad que le ofrece la entidad en su labor (Pinder, 1994).

La satisfacción laboral, manifiesta el sentido de valor que le otorga el trabajador a su centro laboral, como resultado de pertenecer a una determinada entidad u organización. Justamente, cuando el trabajador pertenece a una determinada entidad, y brinda sus servicios personales, va percibiendo las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que le provee dicha institución; por lo que irá determinando qué le favorece y qué no le favorece; pero no por deseo personal, sino por contar con las facilidades básicas que debe contar un trabajador; de este modo mostrará su grado de satisfacción o insatisfacción en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades (Davis y Newstrom, 2003).

Generalmente el grado de insatisfacción llevará al trabajador a desempeñarse de manera poco productiva; es decir cumplirá sus tareas sin iniciativa y motivación propia, los cuales tenderá a la rutina, la improvisación y a una deficiente labor. En cambio, si existe un grado alto de satisfacción laboral, el trabajador cumplirá con creces sus labores, incluso en algunos momentos dando más de sí.

Desde esta óptica, el grado de satisfacción determinará el nivel de conformidad de cada uno de los trabajadores, en donde la percepción de bienestar laboral será constante y determinante en el ejercicio de sus funciones laborales.

El ambiente, la infraestructura, la remuneración, los materiales que les proporciona la entidad a sus trabajadores determinan en su totalidad el grado de satisfacción laboral; sino también las relaciones interpersonales existentes entre trabajadores y sus empleadores y de los trabajadores entre sí. Es decir el clima institucional, la cultura organizacional y las habilidades de liderazgo y dirección que manejan los directivos

también son determinantes en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En definitiva, podemos indicar que la satisfacción laboral es el grado de percepción y bienestar que presentan los trabajadores sobre el ejercicio de su labor dentro de la organización a la que pertenece. El grado desfavorable o favorable que emiten está dado como producto de las interrelaciones diarias que realiza con los agentes educativos, así como también con las características ambientales de infraestructura, remuneración y recursos materiales que se les proporciona durante sus actividades laborales (García, 2010).

2.3.2.1. FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Son muchos los factores; sin embargo, el grado de motivación y confianza que se le brinda al trabajador a nivel institucional son determinantes para su percepción positiva de la misma.

De acuerdo a Bonillo y Nieto (2002), la personalidad, la motivación, los valores, las emociones y las actitudes depende mucho del trato que se le brinda al trabajador porque el sentido empático, asertivo y tolerante que pueda existir entre los docentes, directivos y administrativos le otorgará a la institución un ambiente adecuado para la realización laboral plena de cada uno de sus integrantes. Claro que esto no mella la importancia que tiene también las políticas de gestión de las entidades educativas y el reconocimiento que se le brinda a cada uno de sus docentes. Es decir, la conjugación de los factores internos y externos determinará la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización, también hay muchos factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la

atmósfera laboral, pero también influyen en la satisfacción laboral como por ejemplo la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio económico, actitudes recreativas practicadas, relaciones practicadas, afiliaciones sociales y relaciones familiares. También la compatibilidad entre personalidad y el puesto incrementa la satisfacción laboral, ya que las personas poseerían los talentos y habilidades adecuadas para cumplir con las demandas de su trabajo.

2.3.2.2. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las dimensiones de satisfacción laboral docente, tomados para el presente trabajo son:

- **COMUNICACIÓN:** es el proceso de transmisión de mensajes de un receptor a un emisor. La transmisión de mensajes durante la comunicación entre los miembros de organización debe ser una comunicación basado en el estilo asertivo, donde el saber escuchar y respetar las opiniones de los demás ejerce fuertes lazos de unión y consideración en las relaciones interpersonales (García, 2010).
- **CONDICIONES DE TRABAJO:** están determinadas en los ambientes de infraestructura, mobiliarios y materiales que le otorga la municipalidad a sus trabajadores para el ejercicio de sus funciones, así como también el clima y ambiente que se percibe entre cada uno de sus miembros, acompañadas de las políticas de gestión de la entidad edil (Bonillo y Nieto, 2002).
- **AMBIENTE DE TRABAJO:** es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para

uno mismo y los seres que nos rodea. El ambiente también se relaciona con la atmósfera que tiene el entorno de trabajo (García, 2010).

- **EXPECTATIVAS Y SENTIDO DE PERTENENCIA:** son las facilidades que ofrecen la organización edil a sus trabajadores y el grado de reconocimiento y motivación al personal a desenvolverse de la mejor manera porque tiene la expectativa de recibir un justo reconocimiento; generando en cada uno de ellos amor, compromiso e identificación con la organización porque genera en cada uno de ellos un compromiso organizacional incondicional (Cantera, 2003).

2.3.2.2. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Todo directivo conoce, o debería conocer, la importancia que tienen los recursos humanos para el éxito de su empresa. Los miembros de su equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier empresa, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje, el buen funcionamiento de tu organización.

Lo deseable es que todos los miembros de tu equipo sean realmente productivos, que se comprometan e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo. Sin embargo, esta actitud de los trabajadores depende de muchos factores, como su carácter y personalidad, pero también, y en especial, de factores de tipo emocional.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

▪ BUEN DIRECTIVO

Ser un buen directivo es **dirigir correctamente a los empleados**, liberar su talento para ponerlo de cara a los objetivos

de la empresa. Para ello, son necesarias ciertas competencias, conocimientos y habilidades.

Un **buen directivo** es una persona que reúne las características que le permiten realizar su trabajo de forma adecuada y de acuerdo con los objetivos de la empresa.

- **MUNICIPALIDAD**

Una municipalidad es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población. El término se utiliza para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno.

- **PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Un **administrativo** es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

- **EFICIENCIA**

La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender los todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades que el producto pueda ofrecer.

- **PROFESIONAL**

Es un miembro de una profesión o persona cuyo sustento de vida es a través del ejercicio de una actividad laboral específica. El término además, describe los estándares educativo y de preparación que

permiten a los miembros de una profesión ejecutar los específicos roles que caracteriza a la misma. Los profesionales, en su mayoría, están sujetos a estrictos códigos de conducta, rigurosa ética profesional y obligación moral con la sociedad.

- **FUNCIONES**

Una función es una relación o correspondencia entre dos magnitudes, de manera que a cada valor de la primera le corresponde un único valor de la segunda (o ninguno), que llamamos imagen o transformado.

- **GESTIÓN**

El concepto de **gestión** hace referencia a la **acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo**. Al respecto, hay que decir que gestionar es **llevar a cabo diligencias** que hacen posible **la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera**. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de **gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar** una determinada cosa o situación.

- **MOTIVACIÓN**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

- **LIDERAZGO**

La palabra **liderazgo** define a una **influencia** que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como **líder**.

- **CAPACITACIÓN**

Proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas.

- **CLIMA INSTITUCIONAL**

El **clima institucional** es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales , comunicación y el estilo de gestión.

- **CAPACIDAD GERENCIAL**

La **capacidad gerencial** es el recurso más escaso de cualquier organización. En efecto, la **capacidad gerencial** es lo que trae la prosperidad en una empresa o en una organización, sea, un ministerio, universidad, hospital o fundación, independientemente de su grado inicial de recursos, riqueza o pobreza.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ La Estructura se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.
- ✓ Las Relaciones inciden significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.
- ✓ La Cooperación se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015.

SISTEMA DE VARIABLES

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

- Estructura
- Relación
- Cooperación

VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE

- Comunicación
- Condiciones de trabajo
- Ambiente interno
- Expectativas y sentido de pertenencia

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VAR.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO					
VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el modo través del cual el trabajador percibe la forma cómo se desarrollan y manejan las estructuras y procesos de una determinada organización. Es decir, se refiere al entorno de trabajo, su contexto, ambiente y coyuntura organización al que impera en el interior d la entidad, los cuales influyen en el desempeño de los trabajadores y el desarrollo de la organización	Aplicación del cuestionario de Clima organizacion al en la Municipalida d Distrital de Amarilis 2006, elaborado en base a sus dimensiones: Estructura, Relaciones y Cooperación; con una duración de 20 minutos, y con puntajes por cada ítem de: Siempre (2 puntos), A veces (1) y nunca (0 puntos)	Estructura	- Cantidad de reglas	Para la Escala de Valoración se ha baremado; Según la suma de los resultados de la Variable X	Cuestionario de Clima organizacion al					
				- Procedimientos							
				- Trámites							
			Relaciones	- Ambiente de trabajo			Excelente (31-40)				
				- Relaciones Sociales							
			Cooperación	- Apoyo mutuo de los niveles superiores			Bueno (11-30)				
				- Apoyo mutuo de los niveles inferiores							
				- Trabajo en equipo							
										Regular (11-20)	
										Deficiente (0-10)	

VAR.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF. OPERAC.	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO		
VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral expresa la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece. Es decir, es un conjunto de sentimientos, tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. También es la actitud del trabajador de cómo enfocan y reaccionan ante la satisfacción de sus necesidades como consecuencia de la interacción con los diversos factores presentes en el ambiente laboral (Pinder, 1994)	Aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, elaborado en base a sus dimensiones: Comunicación, condiciones de trabajo, ambiente interno y expectativas-sentido de pertenencia, con una duración de 20 minutos, y con puntajes por cada ítem de: Siempre (2 puntos), A veces (1) y nunca (0 puntos)	Comunicación	Información oportuna de cambios y logros	Para la Escala de Valoración se ha baremado; Según la suma de los resultados de la Variable Y	Cuestionario de satisfacción laboral		
				Canales de comunicación				
				Chismes y rumores				
				Dudas e inconvenientes				
			Condiciones de trabajo	Equipos y materiales de trabajo			Excelente (34-44)	
				Espacios de trabajo e iluminación				
				Higiene y horas de trabajo				
			Ambiente interno	Ambiente de colaboración y trabajo en equipo				Bueno (23-33)
				Relaciones sociales				
				Libertad de expresión				
Expectativas y sentido de pertenencia	Expectativas	Regular (12-22)						
	Sentido de pertenencia	Deficiente (0-11)						

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación que corresponde al tipo descriptivo-correlacional. Descriptivo, porque describe situaciones, eventos, hechos o fenómenos. Es decir, busca cómo es y cómo se comporta o manifiesta determinado fenómeno; se especifican las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza (Barrientos, 2006).

También es una investigación correlacional porque evalúa el grado de relación entre dos variables, esta correlación puede ser positiva o negativa (Hernández, 2000).

3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque se valió de datos numéricos estadísticos para procesar y analizar los datos o informaciones. En consecuencia, los datos cuantitativos son aquellos que nos permitieron mostrar de forma numérica los resultados, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto permitió que durante el proceso de investigación realizara preguntas específicas y de las respuestas de los integrantes de la muestra (encuestas), se obtuvieron resultados de estadística descriptiva e inferencial, los cuales fueron mostrados a través de tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos gráficos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

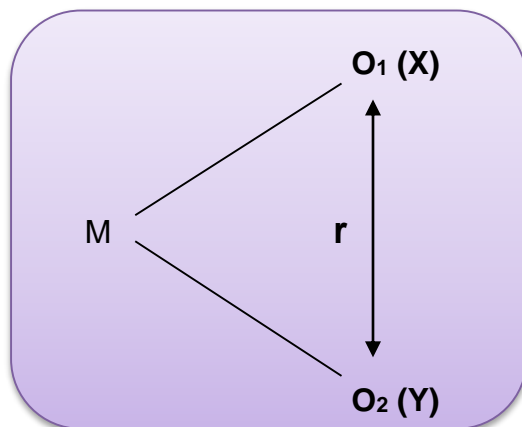
El presente estudio, se encuentra enmarcado dentro del nivel de la investigación descriptiva correlacional porque se buscó medir y evaluar de manera minuciosa el grado de relación entre las variables de estudio: el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, este nivel tiene un cierto sentido de valor explicativo.

El propósito de este nivel fue saber el comportamiento de la variable en la realidad, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada.

3.1.3. DISEÑO

El diseño de investigación fue no experimental porque permitirá la observación del hecho en su condición natural sin la intervención del investigador, para luego relacionar las variables de estudio. Asimismo el diseño fue de corte transversal porque los datos que se han empleado en la investigación se realizaron en un solo tiempo.

Bajo estas premisas, el esquema del diseño de investigación fue:



En donde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Variable 1: Clima organizacional

O₂ = Variable 2: Satisfacción laboral

r = Relación entre las variables de estudio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

A) POBLACIÓN:

La población de estudio que se ha tomado en cuenta para este trabajo de investigación, estuvo compuesto por el personal administrativo nombrado y contratado de la Municipalidad Distrital de Amarilis. A continuación indicamos en el siguiente cuadro de manera detallada:

CUADRO N° 01
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2016

ENTIDAD	UNIDAD DE ANÁLISIS	SITUACIÓN	SEXO		SUB TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	
Municipalidad	Personal administrativo	Nombrados	40	26	66
		Contratados	30	12	52
T O T A L					118

Fuente: Relación de trabajadores administrativos 2016.

Elaboración: Tesista.

B. MUESTRA

La muestra estuvo conformada por 66 trabajadores nombrados de la Municipalidad de Amarilis; los cuales fueron elegidos mediante el muestreo no probabilística por conveniencia.

CUADRO N° 02
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2016

ENTIDAD	UNIDAD DE ANÁLISIS	SITUACIÓN	SEXO		SUB TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	
Municipalidad	Personal administrativo	Nombrados	40	26	66
T O T A L					66

Fuente: Relación de trabajadores administrativos 2016.

Elaboración: Tesista.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICAS:

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta porque se buscó recoger información mediante la elaboración previa de un cuestionario para los trabajadores administrativos integrantes de la muestra de estudio. La encuesta fue elaborada en base a las variables de estudio de la presente investigación.

3.4.2. INSTRUMENTOS:

El instrumento empleado para la recopilación de datos fue el cuestionario, los mismos que fueron diseñados en base a los indicadores y dimensiones de las variables de estudio. A continuación describimos cada uno de ellos:

A) CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD. Este cuestionario fue aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. Estuvo estructurado en 20 ítems de acuerdo a las dimensiones de la variable de estudio: 6 ítems para la dimensión Estructura; 4 ítems para la dimensión Relación, y 10 ítems para la dimensión Cooperación. Los puntajes por cada ítem fueron: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto) y Nunca (0 puntos). Asimismo, la escala de valoración fue distribuido en 4 niveles: Excelente (31-40), Bueno (21-30), Regular (11-20) y Deficiente (0-10).

B) CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. Este cuestionario fue aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. Estuvo estructurado en 22 ítems de acuerdo a las dimensiones de la variable de estudio: 6 ítems para la dimensión Comunicación; 6 ítems para la dimensión Condiciones de trabajo; 6 ítems para la dimensión Ambiente interno y 4 ítems para la dimensión Expectativas y sentido de pertenencia. Los

puntajes por cada ítem fueron: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto) y Nunca (0 puntos). Asimismo, la escala de valoración fue distribuido en 4 niveles: Excelente (34-44), Bueno (22-33), Regular (12-22) y Deficiente (0-11).

3.4.3. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Las confiabilidades de los instrumentos de investigación fueron realizadas en base a la Prueba Alfa de Cronbach, en el programa estadístico SPSS versión 22; obteniéndose los siguientes resultados:

A. Prueba Alfa de Cronbach para la variable Clima organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	66	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	66	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	20

B. PRUEBA ALFA DE CRONBACH PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	66	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	66	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	22

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Esta parte de la investigación sirvió para sistematizar y procesar los datos obtenidos y fueron presentados a través de tablas de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos, así como también con algunos estadísticos:

- **TABLAS DE FRECUENCIAS:** Fueron diseñadas y utilizadas como una herramienta estadística para distribuir los datos, recogidos de las encuestas; los cuales fueron procesados y presentados de manera ordenada y sistematizada dentro de ellas; es decir se le asignó a cada dato su frecuencia, porcentaje y promedio correspondiente.
- **GRÁFICOS:** Se utilizó para comparar los resultados porcentuales de las variables y dimensiones, los cuales fueron distribuidos en barras y por niveles. Asimismo sirvieron como una herramienta auxiliar y de ayuda para el entendimiento de los resultados indicados en cada tabla.
- **ESTADÍSTICOS:** Los estadísticos utilizados, tanto para la estadística descriptiva como inferencial fueron:
 - Distribución de frecuencias
 - Media aritmética

- Prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson
- Prueba “t” de Student.

Así también se tuvo en cuenta lo siguiente:

- La verificación de la hipótesis se realizó mediante la prueba “t” de Student de Pearson.
- La discusión de los resultados se hizo mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del marco teórico.
- Las conclusiones fueron determinadas en base a los resultados y en respuesta a cada uno de los objetivos planteados.

IV. RESULTADOS

4.1. RELATO Y DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA

Para el procesamiento de datos, obtenidos de las encuestas aplicadas a los integrantes de la muestra, se tuvo en cuenta los niveles de valoración definidos en cada instrumento de recolección de datos.

Por ejemplo para el instrumento “Cuestionario del clima organizacional”, se utilizó cuatro niveles de valoración:

- Nivel excelente: de 31 a 40 puntos
- Nivel Bueno: de 21 a 30 puntos
- Nivel Regular: de 11 a 20 puntos
- Nivel Deficiente de 0 a 10 puntos.

Por otra parte, para el instrumento “Cuestionario de satisfacción laboral”, se tuvo en cuenta los siguientes niveles de valoración:

- Nivel Muy Alto: de 34 a 44 puntos
- Nivel Alto: de 23 a 33 puntos
- Nivel Medio: de 12 a 22 puntos
- Nivel Bajo de 0 a 11 puntos.

Los datos procesados son presentados en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones, así también se utiliza la estadística descriptiva e inferencial.

En la estadística descriptiva, se describen el nivel de cada variable de estudio, así como también sus respectivas dimensiones. Asimismo, se indica el puntaje alcanzado, el porcentaje y el promedio obtenido.

En la estadística inferencial se tiene en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, para conocer el grado de relación de las variables y dimensiones; finalmente se hace la prueba de hipótesis para aceptar o rechazar nuestra hipótesis de estudio.

Para mayor entendimiento se presenta, en seguida, los resultados estadísticos obtenidos:

Tabla N°01

Resultado de la aplicación de la encuesta sobre el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016.

N° Personas	CLIMA ORGANIZACIONAL																							General				
	ESTRUCTURA						Puntaje	Nivel	RELACIÓN				Puntaje	Nivel	COOPERACIÓN										Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10			11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	1	1	2	2	2	1	9	B	1	1	1	1	4	R	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	15	B	28	B
2	2	2	2	2	2	2	12	E	1	2	2	1	6	B	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	15	B	33	E
3	2	2	2	2	2	2	12	E	1	1	2	2	6	B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	28	B
4	0	0	0	0	0	1	1	D	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	10	D
5	2	2	2	2	1	0	9	B	0	0	0	2	2	D	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	5	D	18	R
6	0	0	0	1	1	1	3	D	0	1	1	1	3	R	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	15	B	21	B
7	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	2	1	3	R	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	9	D
8	1	1	2	2	2	1	9	B	2	2	1	1	6	B	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	5	D	20	R
9	2	2	2	2	2	2	12	E	2	2	2	2	8	E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	30	B
10	0	1	1	1	0	1	4	R	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	D	10	D
11	1	2	0	0	0	0	3	D	0	0	1	2	3	R	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	D	9	D
12	1	1	1	0	0	0	3	D	1	2	2	2	7	E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	20	R
13	1	2	1	0	0	0	4	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	10	D
14	2	2	2	2	2	2	12	E	2	1	2	1	6	B	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	15	B	32	E
15	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	19	R
16	1	1	1	0	0	0	3	D	2	0	1	0	3	R	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	D	8	D
17	1	2	0	0	0	0	3	D	1	1	1	0	3	R	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	D	10	D
18	1	1	1	1	1	1	6	R	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	20	R
19	2	2	2	1	1	1	9	B	1	2	1	1	5	B	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18	E	32	E
20	1	1	1	1	1	1	6	R	2	2	2	1	7	E	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	D	18	R
21	1	1	1	1	1	1	6	R	2	2	1	2	7	E	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	5	D	18	B
22	1	1	1	1	1		6	R	1	1	2	2	6	B	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	R	19	R
23	1	1	2	2	2	1	9	B	1	1	1	1	4	R	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	15	B	28	B
24	2	2	2	2	2	2	12	E	1	2	2	1	6	B	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	15	B	33	E
25	2	2	2	2	2	2	12	E	1	1	2	2	6	B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	28	B
26	0	0	0	0	0	1	1	D	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	10	D
27	2	2	2	2	1	0	9	B	0	0	0	2	2	D	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	5	D	18	R
28	0	0	0	1	1	1	3	D	0	1	1	1	3	R	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	15	B	21	B
29	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	2	1	3	R	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	9	D
30	1	1	2	2	2	1	9	B	2	2	1	1	6	B	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	5	D	20	R
31	2	2	2	2	2	2	12	E	2	2	2	2	8	E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	30	B
32	0	1	1	1	0	1	4	R	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	D	10	D	
33	1	2	0	0	0	0	3	D	0	0	1	2	3	R	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	D	9	D
34	1	1	1	0	0	0	3	D	1	2	2	2	7	E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	20	R
35	1	2	1	0	0	0	4	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	10	D

36	2	2	2	2	2	2	12	E	2	1	2	1	6	B	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	15	B	32	E
37	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	19	R
38	1	1	1	0	0	0	3	D	2	0	1	0	3	R	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	D	8	D
39	1	2	0	0	0	0	3	D	1	1	1	0	3	R	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	D	10	D
40	1	1	1	1	1	1	6	R	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	20	R
41	2	2	2	1	1	1	9	B	1	2	1	1	5	B	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18	E	32	E
42	1	1	1	1	1	1	6	R	2	2	2	1	7	E	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	D	18	R
43	1	1	1	1	1	1	6	R	2	2	1	2	7	E	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	5	D	18	B
44	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	2	2	6	B	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	R	19	R
45	1	1	2	2	2	1	9	B	1	1	1	1	4	R	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	15	B	28	B
46	2	2	2	2	2	2	12	E	1	2	2	1	6	B	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	15	B	33	E
47	2	2	2	2	2	2	12	E	1	1	2	2	6	B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	28	B
48	0	0	0	0	0	1	1	D	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	10	D
49	2	2	2	2	1	0	9	B	0	0	0	2	2	D	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	5	D	18	R
50	0	0	0	1	1	1	3	D	0	1	1	1	3	R	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	15	B	21	B
51	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	2	1	3	R	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	9	D
52	1	1	2	2	2	1	9	B	2	2	1	1	6	B	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	5	D	20	R
53	2	2	2	2	2	2	12	E	2	2	2	2	8	E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	30	B
54	0	1	1	1	0	1	4	R	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	D	10	D
55	1	2	0	0	0	0	3	D	0	0	1	2	3	R	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	D	9	D
56	1	1	1	0	0	0	3	D	1	2	2	2	7	E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	20	R
57	1	2	1	0	0	0	4	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	10	D
58	2	2	2	2	2	2	12	E	2	1	2	1	6	B	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	15	B	32	E
59	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	19	R
60	1	1	1	0	0	0	3	D	2	0	1	0	3	R	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	D	8	D
61	1	2	0	0	0	0	3	D	1	1	1	0	3	R	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	D	10	D	
62	1	1	1	1	1	1	6	R	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	20	R
63	2	2	2	1	1	1	9	B	1	2	1	1	5	B	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18	E	32	E
64	1	1	1	1	1	1	6	R	2	2	2	1	7	E	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	D	18	R
65	1	1	1	1	1	1	6	R	2	2	1	2	7	E	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	5	D	18	B
66	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	2	2	6	B	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	R	19	R

Fuente: Encuesta de Clima organizacional aplicada en el 2016.

Elaboración: Tesista

BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	General	fi	%
Excelente (10-12)	12	18.2	Excelente (7-8)	12	18.2	Excelente (16-20)	3	4.6	Excelente (31-40)	9	13.6
Bueno (7-9)	12	18.2	Bueno (5-6)	18	27.3	Bueno (11-15)	12	18.2	Bueno (21-30)	15	22.7
Regular (4-6)	21	31.8	Regular (3-4)	27	40.9	Regular (6-10)	21	31.8	Regular (11-20)	21	31.8
Deficiente (0-3)	21	31.8	Deficiente (0-2)	9	13.6	Deficiente (0-5)	30	45.4	Deficiente (0-10)	21	31.8

Tabla N°02

Resultado de la aplicación de la encuesta sobre satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

N° Personas	SATISFACCIÓN LABORAL																								General							
	Comunicación						Puntaje	Nivel	Condiciónese de trabajo						Puntaje	Nivel	Ambiente interno						Puntaje	Nivel	Expectativas y sentido de pertenencia				Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12			13	14	15	16	17	18			19	20	21	22				
1	1	1	1	1	1	2	7	B	1	1	1	1	1	1	6	R	0	0	0	0	0	1	1	D	2	0	0	0	2	D	16	R
2	2	2	1	1	2	2	10	E	2	2	1	1	2	2	10	E	0	0	0	0	1	1	2	D	1	0	0	0	1	D	23	B
3	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	1	1	1	1	4	R	1	2	0	0	3	R	12	R
4	1	1	0	0	0	0	2	D	1	0	0	0	0	0	1	D	0	1	0	0	0	0	1	D	1	2	2	0	5	B	9	D
5	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	0	1	2	1	0	0	4	R	1	1	2	0	4	R	16	R
6	2	2	2	1	0	0	7	B	2	2	0	0	0	0	4	R	0	0	0	1	0	0	1	D	0	0	2	1	3	R	15	R
7	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	0	0	0	1	1	D	7	D
8	1	2	0	0	0	0	3	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	2	2	D	9	D
9	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	0	2	2	1	5	R	0	1	2	2	5	B	19	R
10	1	0	0	0	0	0	1	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	2	0	0	2	D	0	1	1	1	3	R	8	D
11	1	1	0	0	0	0	2	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	2	0	0	2	D	0	0	0	1	1	D	7	D
12	2	2	2	1	0	0	7	B	1	2	2	0	0	0	5	R	0	2	1	1	0	0	4	R	0	0	1	1	2	D	18	R
13	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	2	0	0	0	0	2	D	0	0	1	1	2	D	8	D
14	2	2	2	2	2	0	10	E	2	2	2	1	2	0	9	B	0	2	2	2	1	0	7	B	2	2	2	2	8	E	34	E
15	1	1	1	0	0	0	3	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	1	2	0	0	3	R	10	D
16	2	1	0	0	0	0	3	D	0	0	0	0	2	2	4	R	0	0	0	1	0	0	1	D	0	1	0	0	1	D	5	D
17	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	0	2	2	D	0	0	0	1	0	0	1	D	2	1	0	0	3	R	8	D
18	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	0	0	2	2	4	R	0	1	2	1	0	0	4	R	2	2	0	0	4	R	16	R
19	1	1	1	1	2	1	7	B	0	1	1	1	2	2	7	B	0	1	2	2	2	0	7	B	0	2	0	0	2	D	23	B
20	0	0	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	2	0	2	D	1	1	0	0	2	D	8	D
21	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	2	1	7	B	0	0	0	0	1	0	1	D	1	1	1	1	4	R	16	R
22	1	2	1	1	1	1	7	B	0	0	1	1	1	1	4	R	0	0	0	0	1	0	1	D	0	1	1	1	3	R	17	R
23	1	1	1	1	1	2	7	B	1	1	1	1	1	1	6	R	0	0	0	0	0	1	1	D	2	0	0	0	2	D	16	R
24	2	2	1	1	2	2	10	E	2	2	1	1	2	2	10	E	0	0	0	0	1	1	2	D	1	0	0	0	1	D	23	B
25	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	1	1	1	1	4	R	1	2	0	0	3	R	12	R
26	1	1	0	0	0	0	2	D	1	0	0	0	0	0	1	D	0	1	0	0	0	0	1	D	1	2	2	0	5	B	9	D
27	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	0	1	2	1	0	0	4	R	1	1	2	0	4	R	16	R
28	2	2	2	1	0	0	7	B	2	2	0	0	0	0	4	R	0	0	0	1	0	0	1	D	0	0	2	1	3	R	15	R
29	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	0	0	0	1	1	D	7	D
30	1	2	0	0	0	0	3	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	2	2	D	9	D
31	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	0	2	2	1	5	R	0	1	2	2	5	B	19	R
32	1	0	0	0	0	0	1	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	2	0	0	2	D	0	1	1	1	3	R	8	D
33	1	1	0	0	0	0	2	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	2	0	0	2	D	0	0	0	1	1	D	7	D

34	2	2	2	1	0	0	7	B	1	2	2	0	0	0	5	R	0	2	1	1	0	0	4	R	0	0	1	1	2	D	18	R
35	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	2	0	0	0	0	2	D	0	0	1	1	2	D	8	D
36	2	2	2	2	2	0	10	E	2	2	2	1	2	0	9	B	0	2	2	2	1	0	7	B	2	2	2	2	8	E	34	E
37	1	1	1	0	0	0	3	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	1	2	0	0	3	R	10	D
38	2	1	0	0	0	0	3	D	0	0	0	0	2	2	4	R	0	0	0	1	0	0	1	D	0	1	0	0	1	D	5	D
39	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	0	2	2	D	0	0	0	1	0	0	1	D	2	1	0	0	3	R	8	D
40	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	0	0	2	2	4	R	0	1	2	1	0	0	4	R	2	2	0	0	4	R	16	R
41	1	1	1	1	2	1	7	B	0	1	1	1	2	2	7	B	0	1	2	2	2	0	7	B	0	2	0	0	2	D	23	B
42	0	0	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	2	0	2	D	1	1	0	0	2	D	8	D
43	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	2	1	7	B	0	0	0	0	1	0	1	D	1	1	1	1	4	R	16	R
44	1	2	1	1	1	1	7	B	0	0	1	1	1	1	4	R	0	0	0	0	1	0	1	D	0	1	1	1	3	R	17	R
45	1	1	1	1	1	2	7	B	1	1	1	1	1	1	6	R	0	0	0	0	0	1	1	D	2	0	0	0	2	D	16	R
46	2	2	1	1	2	2	10	E	2	2	1	1	2	2	10	E	0	0	0	0	1	1	2	D	1	0	0	0	1	D	23	B
47	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	1	1	1	1	4	R	1	2	0	0	3	R	12	R
48	1	1	0	0	0	0	2	D	1	0	0	0	0	0	1	D	0	1	0	0	0	0	1	D	1	2	2	0	5	B	9	D
49	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	0	1	2	1	0	0	4	R	1	1	2	0	4	R	16	R
50	2	2	2	1	0	0	7	B	2	2	0	0	0	0	4	R	0	0	0	1	0	0	1	D	0	0	2	1	3	R	15	R
51	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	0	0	0	1	1	D	7	D
52	1	2	0	0	0	0	3	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	2	2	D	9	D
53	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	0	2	2	1	5	R	0	1	2	2	5	B	19	R
54	1	0	0	0	0	0	1	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	2	0	0	2	D	0	1	1	1	3	R	8	D
55	1	1	0	0	0	0	2	D	2	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	2	0	0	2	D	0	0	0	1	1	D	7	D
56	2	2	2	1	0	0	7	B	1	2	2	0	0	0	5	R	0	2	1	1	0	0	4	R	0	0	1	1	2	D	18	R
57	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	2	0	0	0	0	2	D	0	0	1	1	2	D	8	D
58	2	2	2	2	2	0	10	E	2	2	2	1	2	0	9	B	0	2	2	2	1	0	7	B	2	2	2	2	8	E	34	E
59	1	1	1	0	0	0	3	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	1	2	0	0	3	R	10	D
60	2	1	0	0	0	0	3	D	0	0	0	0	2	2	4	R	0	0	0	1	0	0	1	D	0	1	0	0	1	D	5	D
61	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	0	2	2	D	0	0	0	1	0	0	1	D	2	1	0	0	3	R	8	D
62	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	0	0	2	2	4	R	0	1	2	1	0	0	4	R	2	2	0	0	4	R	16	R
63	1	1	1	1	2	1	7	B	0	1	1	1	2	2	7	B	0	1	2	2	2	0	7	B	0	2	0	0	2	D	23	B
64	0	0	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	2	0	2	D	1	1	0	0	2	D	8	D
65	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	2	1	7	B	0	0	0	0	1	0	1	D	1	1	1	1	4	R	16	R
66	1	2	1	1	1	1	7	B	0	0	1	1	1	1	4	R	0	0	0	0	1	0	1	D	0	1	1	1	3	R	17	R

Fuente: Encuesta de Satisfacción laboral aplicada en el 2016.

Elaboración: Tesista

BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	General	fi	%
Excelente (10-12)	6	9.1	Excelente (10-12)	3	4.6	Excelente (10-12)	0	0.0	Excelente (7-8)	3	4.6	Excelente (34-44)	3	4.6
Bueno (7-9)	15	22.7	Bueno (7-9)	9	13.6	Bueno (7-9)	6	9.1	Bueno (5-6)	6	9.1	Bueno (23-33)	6	9.1
Regular (4-6)	12	18.2	Regular (4-6)	27	40.9	Regular (4-6)	15	22.7	Regular (3-4)	27	40.9	Regular (12-22)	27	40.9
Deficiente (0-3)	33	50.0	Deficiente (0-3)	27	40.9	Deficiente (0-3)	45	68.2	Deficiente (0-2)	30	45.4	Deficiente (0-11)	30	45.4

4.2. ESTADÍGRAFOS

4.2.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla N°03
Nivel de Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis
2016.

Nivel de valoración	Escala de puntuación (Li - Ls]	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	31 - 40	9	13.6	35.5	319.5
Bueno	21 - 30	15	22.7	25.5	382.5
Regular	11 - 20	21	31.8	15.5	325.5
Deficiente	0 - 10	21	31.8	5	105
TOTAL		66			1132.5
PROMEDIO			17.2		

Fuente: Tabla N°01.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°03 y gráfico N°01, se observa que 9 personas (13.6%) afirman el nivel de clima organizacional es Excelente; seguidamente, 15 personas (22.7%) afirman que es Bueno; asimismo, 21 personas (31.8%) afirman que es Regular; del mismo modo, 21 personas (31.8%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 17.2 indica que el nivel de clima organizacional se encuentra entre Deficiente y Regular, por ser estas los niveles que más destacan. En consecuencia, el ambiente de trabajo de la Municipalidad tiene serios problemas.

Gráfico N°01:
Nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis
2016.

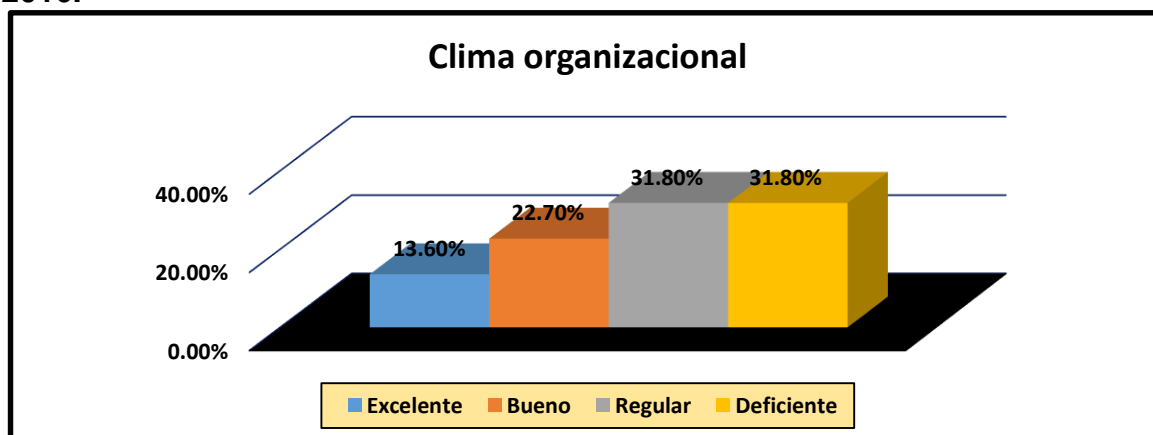


Tabla N°04
Resultado sobre el nivel de la dimensión del clima organizacional:
Estructura

Nivel de valoración	Escala de puntuación (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	10 - 12	12	18.2	11	132
Bueno	7 - 9	12	18.2	8	96
Regular	4 - 6	21	31.8	5	105
Deficiente	0 - 3	21	31.8	1.5	31.5
TOTAL		66	100%		364.5
PROMEDIO			5.5		

Fuente: Tabla N°01

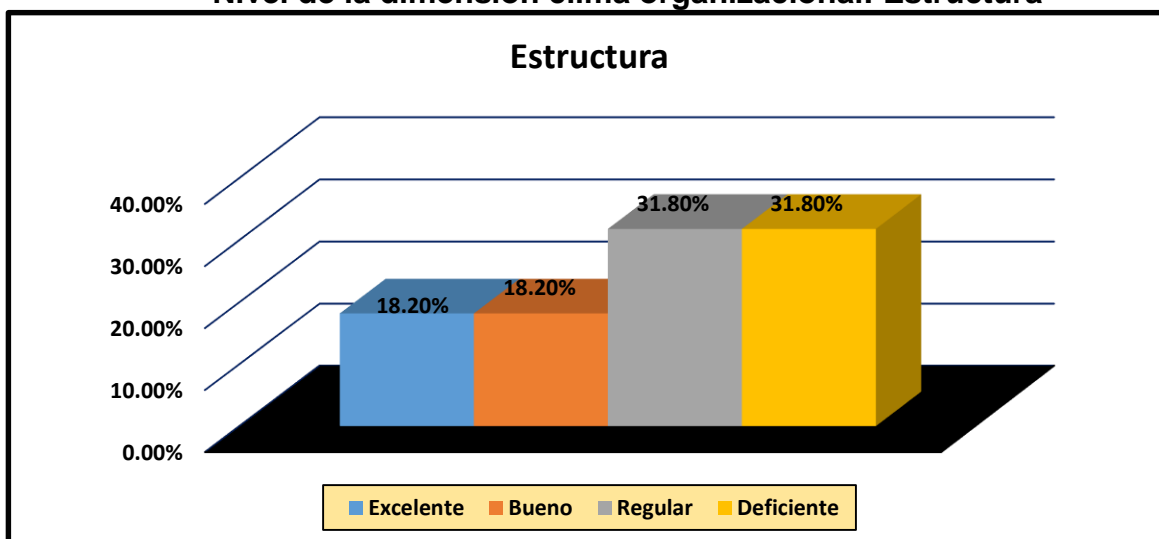
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°04 y gráfico N°02, se observa que 12 personas (18.2%) afirman que el nivel de la estructura organizacional es Excelente; seguidamente, 12 personas (18.2%) afirman que es Bueno; asimismo, 21 personas (31.8%) afirman que es Regular; finalmente, 21 personas (31.8%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 5.5 indica que la estructura organizacional se encuentra entre los niveles Deficiente y regular por ser los que más destacan. Es decir hay falencias en el sistema de organizativo, en la determinación de las normas y reglas y en los trámites y procedimientos.

Gráfico N°02:
Nivel de la dimensión clima organizacional: Estructura



**Tabla N°05:
Resultado sobre el nivel de la dimensión del clima organizacional:
Relaciones**

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	7 - 8	12	18.2	7.5	90
Bueno	5 - 6	18	27.3	5.5	99
Regular	3 - 4	27	40.9	3.5	94.5
Deficiente	0 - 2	9	13.6	1	9
TOTAL		66	100		292.5
PROMEDIO			4.4		

Fuente: Tabla N°01

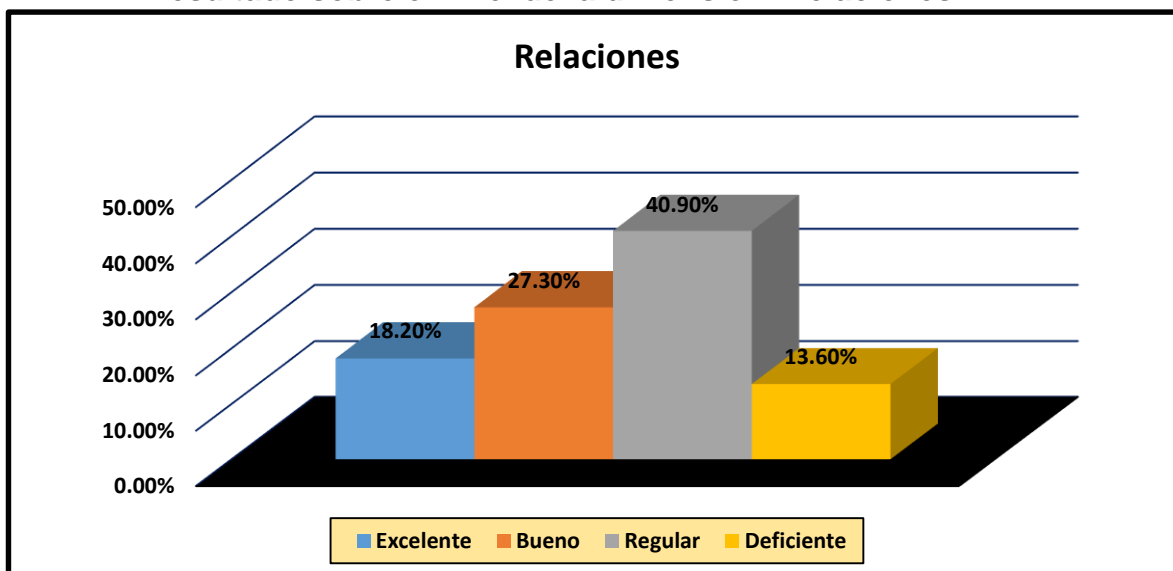
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°05 y gráfico N°03, se observa que 12. Personas (18.2%) afirman que las relaciones en el interior de la municipalidad es Excelente; seguidamente, 18 personas (27.3%) afirman que es Bueno; asimismo, 27 personas (40.9%) afirman que es Regular; finalmente, 9 personas (13.6%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 4.4 indica que los mayores puntajes se ubican en el nivel Regular, por ser la que más destaca. En consecuencia, se deduce que no existe una buena relación interpersonal entre los miembros de la municipalidad.

**Gráfico N°03
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Relaciones**



**Tabla N°06:
Resultado sobre el nivel de la dimensión del clima organizacional:
Cooperación**

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	16 - 20	3	4.6	18	54
Bueno	11 - 15	12	18.2	13	156
Regular	6 - 10	21	31.8	8	168
Deficiente	0 - 5	30	45.4	2.5	75
TOTAL		66	100%		453
PROMEDIO			5.8		

Fuente: Tabla N°01

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°06 y gráfico N°04, se observa que 2 personas (4.6%) afirma que las la cooperación practicadas en la municipalidad es Excelente; seguidamente, 12 personas (18.2%) afirman que es Bueno; asimismo, 21 personas (31.8%) afirman que es Regular; finalmente, 30 personas (45.4%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 5.8 indica que el mayor puntaje se encuentra en el nivel Deficiente, siendo el nivel que más destaca. De esto se deduce que en la Municipalidad de Amarilis no existe una cooperación adecuada entre el conjunto de su personal.

**Gráfico N°04
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Cooperación**

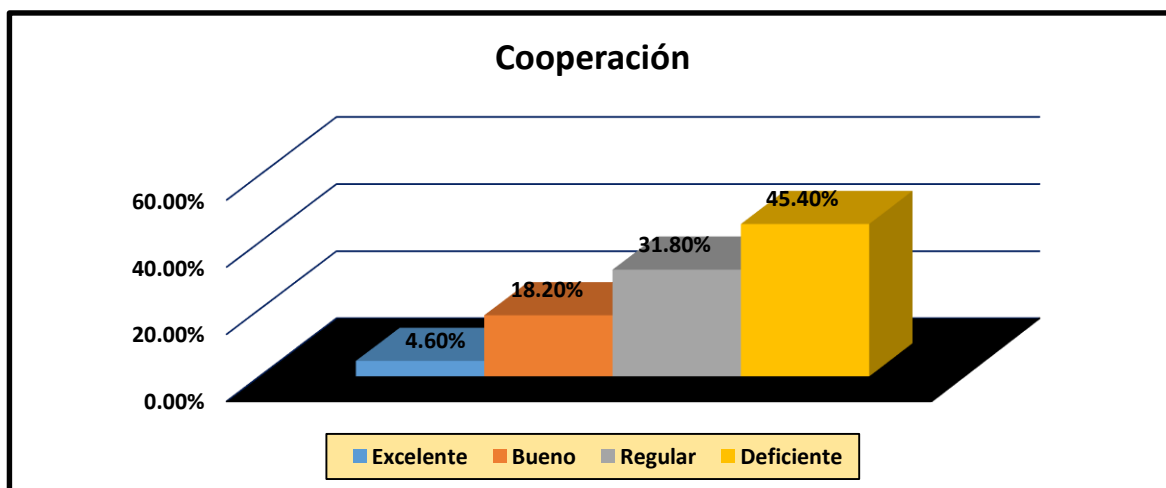


Tabla N°07
Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones del Clima organizacional

Nivel de valoración	ESTRUCTURA				RELACIONES				COOPERACIÓN			
	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	12	18.2	11	132	12	18.2	7.5	90	3	4.6	18	54
Bueno	12	18.2	8	96	18	27.3	5.5	99	12	18.2	13	156
Regular	21	31.8	5	105	27	40.9	3.5	94.5	21	31.8	8	168
Deficiente	21	31.8	1.5	31.5	9	13.6	1	9	30	45.4	2.5	75
TOTAL	66	100%		364.5	66	100		292.5	66	100%		453
PROMEDIO	5.5				4.4				6.8			

Fuente: Tabla N°01

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°07 y gráfico N°05, relacionado con los resultados por dimensiones se desprende lo siguiente:

- En la dimensión Estructura, los que más sobresalen son los niveles Regular y Deficiente con un porcentaje de 31.8% respectivamente; asimismo, el promedio 5.5 los ubican en estas dos escalas de valoración.
- En la dimensión Relaciones, el que más sobresale es el nivel Regular con un porcentaje de 40.9%; asimismo, el promedio 4.4 lo ubica en esta escala de valoración.
- En la dimensión Cooperación, el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 45.4%; asimismo, el promedio 6.8 lo ubica en esta escala de valoración.

Gráfico N°05:
Resultados por dimensiones del clima organizacional

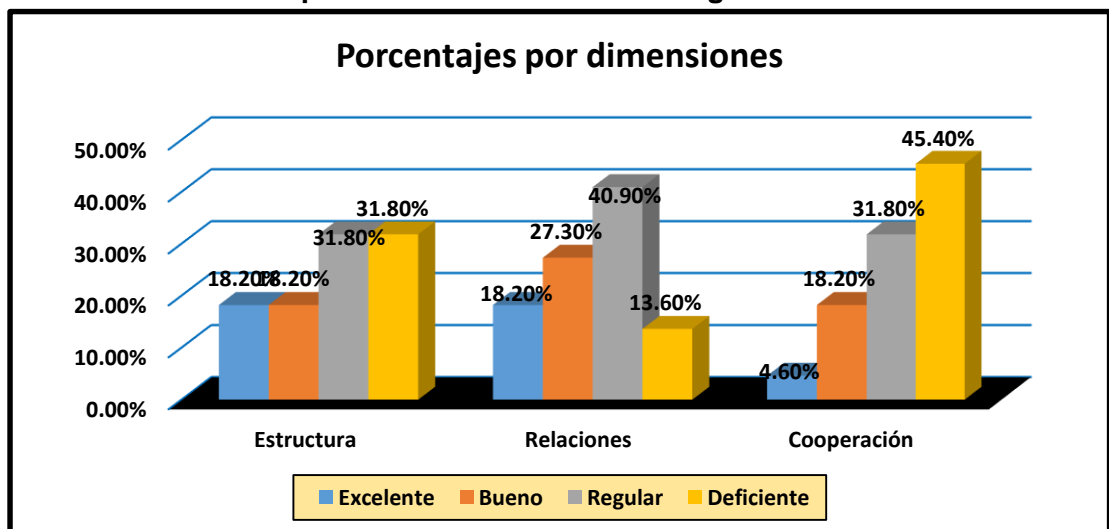


Tabla N°08
Resultado sobre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad de Amarilis 2016.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	34 - 44	3	4.6	39	117
Bueno	23 - 33	6	9.1	28	168
Regular	12 - 22	27	40.9	16.5	345.5
Deficiente	0 - 11	30	45.4	5.5	165
TOTAL		66	100%		795.5
PROMEDIO			12.0		

Fuente: Tabla N°2

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°08 y gráfico N°06, se observa que 3 personas (4.6%) afirma tener una satisfacción laboral Excelente; seguidamente, 6 personas (9.1%) afirma que es Bueno; asimismo, 27 personas (40.9%) afirman que es Regular; finalmente, 30 personas (45.4%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 12.0 indica que los mayores puntajes se ubican en el nivel deficiente y regular, por ser las que más destacan. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores administrativos no se sienten satisfechos con sus trabajos.

Gráfico N°06
Resultado sobre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo

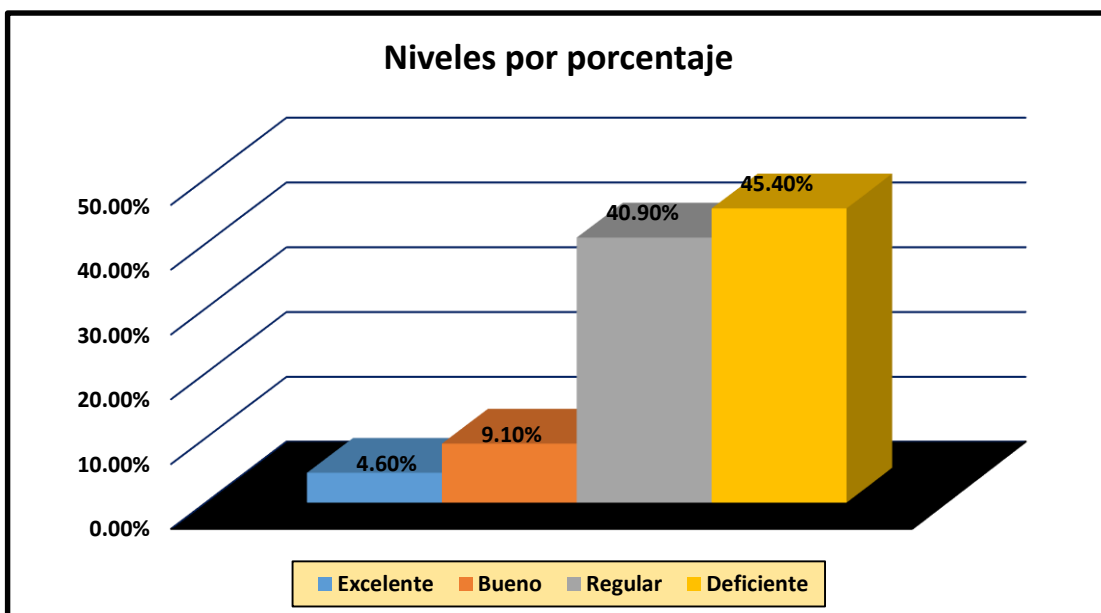


Tabla N°09
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Comunicación

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	10 - 12	6	9.1	11	66
Bueno	7 - 9	15	22.7	8	120
Regular	4 - 6	12	18.2	5	60
Deficiente	0 - 3	33	50.0	1.5	49.5
TOTAL		66	100%		295.5
PROMEDIO			4.5		

Fuente: Tabla N°02.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°09 y gráfico N°07, se observa que 6 personas (9.1%) afirman que la comunicación es Excelente; seguidamente, 15 personas (22.7%) afirman que es Bueno; asimismo, 12 personas (18.2%) afirman que es Regular; finalmente, 33 personas (50.0%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 4.5 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Bueno y Deficiente, de los cuales el que más destaca es el último nivel, concluyéndose que esta dimensión se encuentra en el nivel Deficiente.

Gráfico N°07
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Comunicación

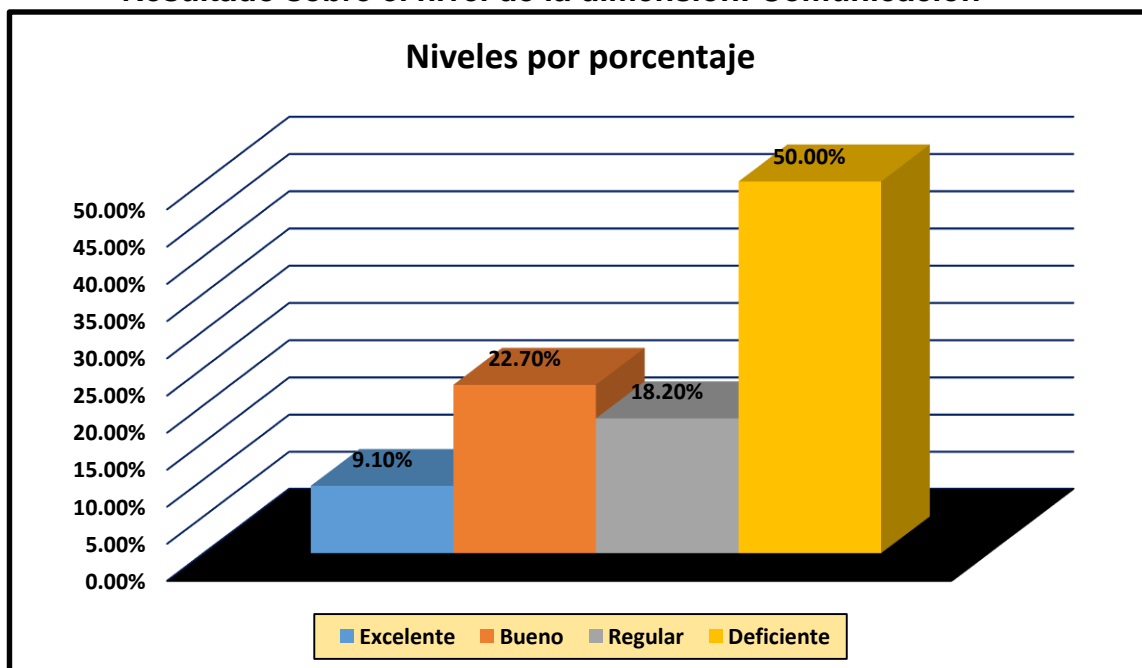


Tabla N°10
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Condiciones de trabajo

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	10 - 12	3	4.6	11	33
Bueno	7 - 9	9	13.6	8	72
Regular	4 - 6	27	40.9	5	135
Deficiente	0 - 3	27	40.9	1.5	40.5
TOTAL		66	100		280.5
PROMEDIO			4.2		

Fuente: Tabla N°02

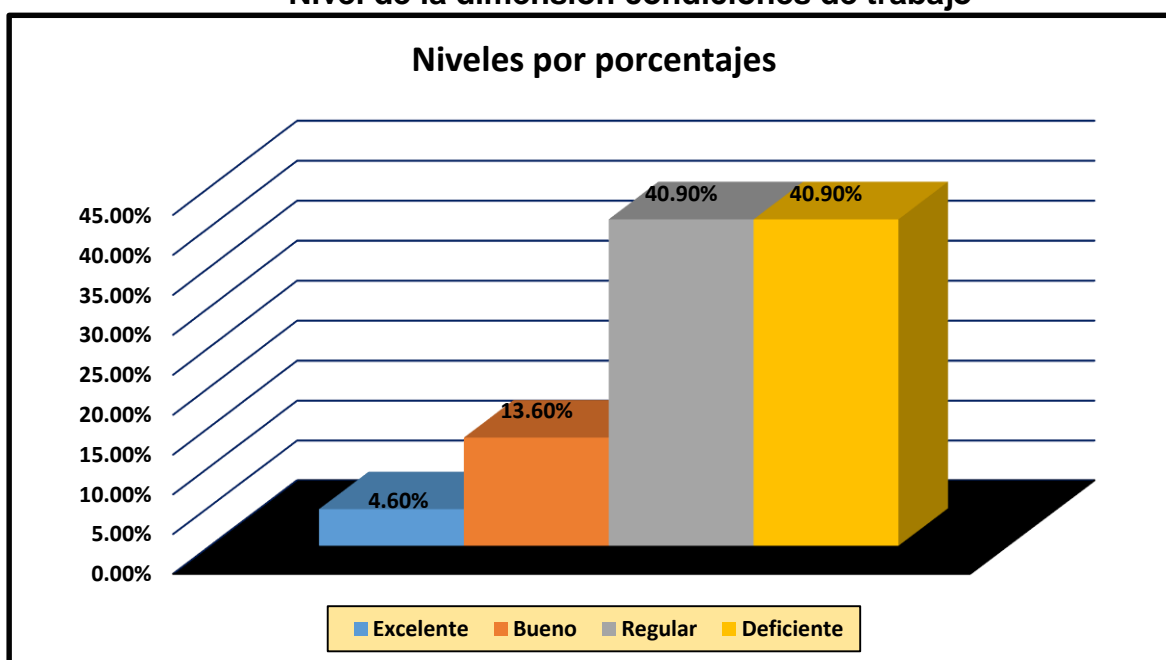
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°10 y gráfico N°08, se observa que 3 personas (4.6%) afirman que las condiciones de trabajo es Excelente; seguidamente, 9 personas (13.6%) afirman que es Bueno; asimismo, 27 personas (40.9%) afirman que es Regular; finalmente, 27 personas (40.9%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 4.2 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Regular y Deficiente, por ser las que más destacan. En consecuencia, las condiciones de trabajo en la municipalidad no son las adecuadas para el personal administrativo.

Gráfico N°08
Nivel de la dimensión condiciones de trabajo



**Tabla N°11:
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Ambiente interno**

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	10 - 12	0	0.0	11	0
Bueno	7 - 9	6	9.1	8	48
Regular	4 - 6	15	22.7	5	75
Deficiente	0 - 3	45	68.2	1.5	67.5
TOTAL		66	100%		190.5
PROMEDIO			2.9		

Fuente: Tabla N°02.

Elaboración: Propia

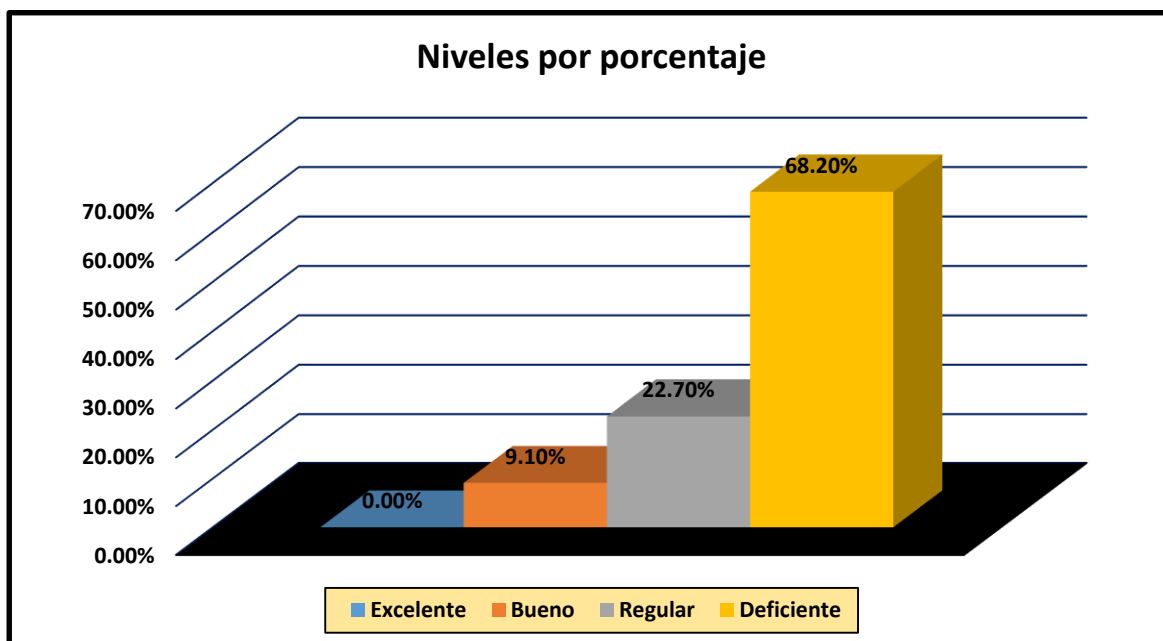
Interpretación:

En la presente tabla N°11 y gráfico N°09, se observa que ningún personal administrativo afirma que el ambiente interno es Excelente; seguidamente, 6 personas (9.1%) afirman que es Bueno; asimismo, 15 personas (22.7%) afirman que es Regular; finalmente, 45 personas (68.2%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 2.9 indica que los mayores puntajes se ubican en el nivel deficiente, por ser el que más destaca. Deduciéndose que el entorno interno de la municipalidad es poco propicio para ejercer un buen trabajo.

Gráfico N°09

Nivel de la dimensión: Ambiente Interno.



**Tabla N°12:
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Expectativas y sentido de pertenencia**

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	7 - 8	3	4.6	7.5	22.5
Bueno	5 - 6	6	9.1	5.5	33
Regular	3 - 4	27	40.9	3.5	94.5
Deficiente	0 - 2	30	45.4	1	30
TOTAL		66	100%		180
PROMEDIO			2.7		

Fuente: Tabla N°02.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°12 y gráfico N°10, se observa que 3 personas (4.6%) afirma que las expectativas y sentido de pertenencia es Excelente; seguidamente, 6 personas (9.1%) afirman que es Bueno; asimismo, 30 personas (40.9%) afirman que es Regular; finalmente, 30 personas (45.4%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 2.7 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Regular y Deficiente; sin embargo, el que más destaca es el nivel Deficiente.

**Gráfico N°10:
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Expectativas y sentido de pertenencia**

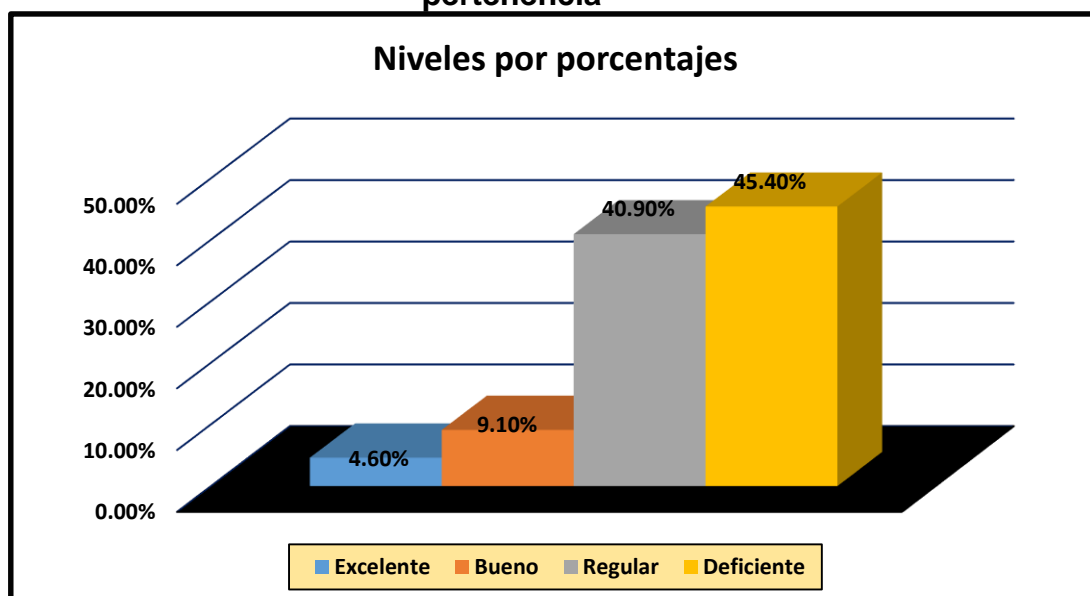


Tabla N°13
Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la
satisfacción laboral docente

Nivel de valoración	Comunicación				Condiciones de trabajo				Ambiente interno				Expectativas y sentido de pertenencia			
	fi	hi	X _m	fiX _m	fi	hi	X _m	fiX _m	fi	hi	X _m	fiX _m	fi	hi	X _m	fiX _m
Excelente	2	9.1	11	66	1	4.6	11	33	0	0.0	11	0	1	4.6	7.5	22.5
Bueno	5	22.7	8	120	3	13.6	8	72	2	9.1	8	48	2	9.1	5.5	33
Regular	4	18.2	5	60	9	40.9	5	135	5	22.7	5	75	9	40.9	3.5	94.5
Deficiente	11	50.0	1.5	49.5	9	40.9	1.5	40.5	15	68.2	1.5	67.5	10	45.4	1	30
TOTAL	22	100%		295.5	22	100		280.5	22	100%		190.5	22	100%		180
PROMEDIO	4.5				4.2				2.9				2.7			

Fuente: Tabla N°02.

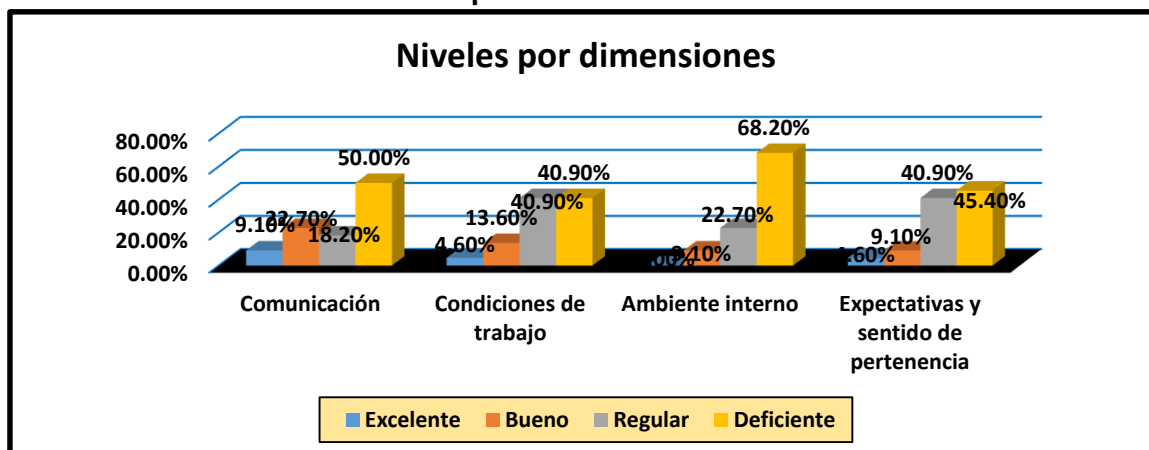
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°13 y gráfico N°11, relacionado con los resultados por dimensiones se desprende lo siguiente:

- En la dimensión comunicación el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 50.0%; asimismo, el promedio 4.5 lo ubica en esta escala de valoración.
- En la dimensión condiciones de trabajo, los que más sobresalen son los niveles Regular y Deficiente con un porcentaje de 40.9% respectivamente; asimismo, el promedio 4.2 los ubican en estas dos escalas de valoración.
- En la dimensión ambiente interno el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 68.2%; asimismo, el promedio 2.9 lo ubica en esta escala de valoración.
- En la dimensión expectativas y sentido de pertenencia, el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 45.4%; asimismo, el promedio 2.7 lo ubica en esta escala de valoración.

Gráfico N°11: Resultados por dimensiones de la satisfacción laboral



3.2. Resultado de la estadística inferencial

3.2.1. Resultado del coeficiente de correlación de Pearson

Tabla N°14
Coeficiente de Correlación de Pearson entre las variables Clima organizacional y satisfacción laboral

Correlaciones			
		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	.823**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.823**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

NIVELES DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

VALOR	NIVELES
0	Nula
+- 0,01.....+- 0,19	Muy baja
+- 0,20.....+- 0,39	Baja
+- 0,40.....+- 0,69	Moderada
+- 0,70.....+- 0,89	Alta
+- 0,90.....+- 0,99	Muy alta
+- 1	Perfecta

Interpretación:

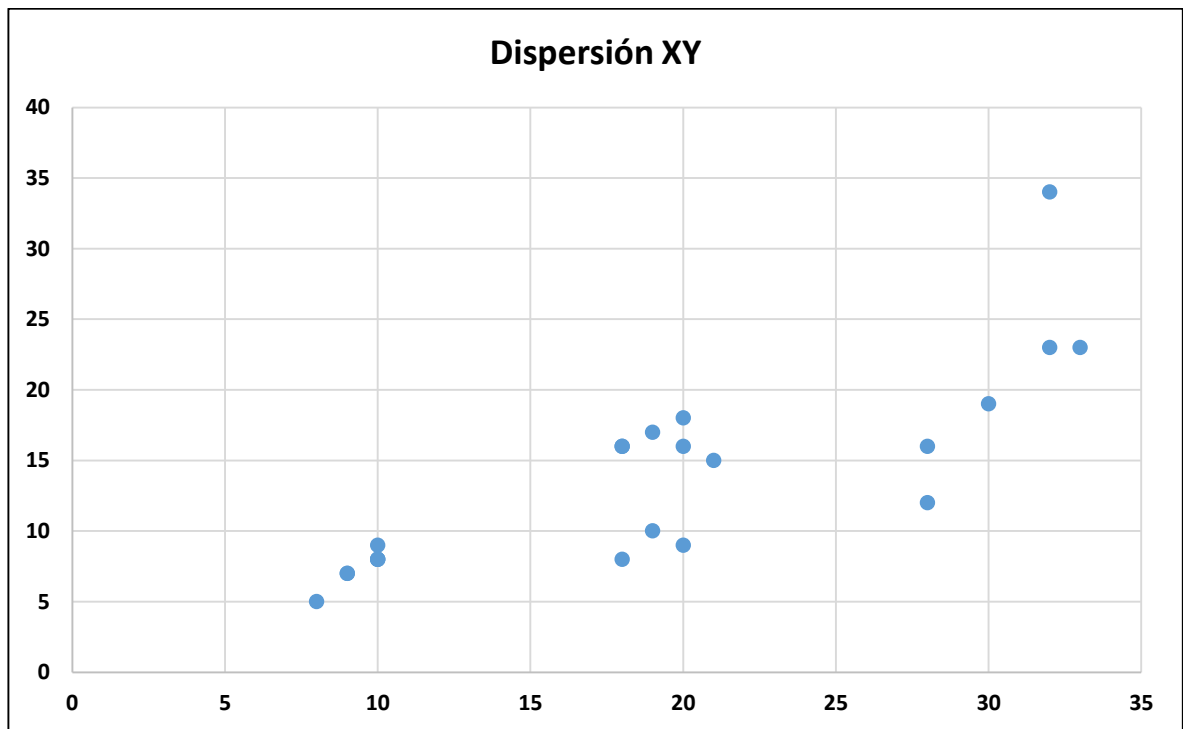
De acuerdo al resultado de la tabla N°09 y la tabla de los niveles de correlación, el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.823; se puede

decir que hay una correlación alta y positiva. En consecuencia, se puede indicar que a mayor nivel de Clima organizacional, mayor nivel de satisfacción laboral; o en su defecto, a menor nivel de clima organizacional, menor nivel de satisfacción laboral.

Del mismo modo, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación

Gráfico N° 12

Gráfico de dispersión de los resultados de correlación entre las variables de estudio.



3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ($r = 0.823$)

FÓRMULACIÓN DE HIPÓTESIS:

$$H_0 : \rho = 0 \quad \text{No existe correlación}$$

$$H_1 : \rho \neq 0 \quad \text{Sí existe correlación}$$

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$

ESTADÍSTICO DE PRUEBA (Fórmula):

$$t_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} =$$

$$t_c = \frac{0.823}{\sqrt{\frac{1-0.823^2}{66-2}}} = 11.590$$

REGIÓN CRÍTICA: Valor Tabular = t_r

$$t_T = t_{\frac{\alpha}{2}(n-2)} = t_{0,975(64)g.l.} = 1.671$$

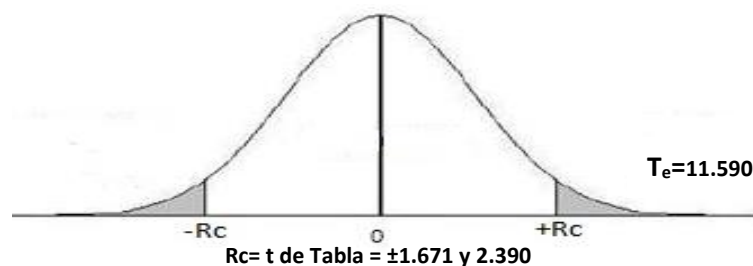
Y

$$t_T = t_{\frac{\alpha}{2}(n-2)} = t_{0,995(64)g.l.} = 2.390$$

Decisión:

❖ Se rechaza la hipótesis nula (H_0) a un nivel de significancia del 5% y 1% porque $t_c = 11.590 > t_r = 1.671$ y 2.390 . Por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que entre las variables no existe correlación significativa. Por lo que se acepta la hipótesis de alterna (H_1) que indica que sí existe correlación significativa, con nivel de confianza de 95% y 99%.

Tenemos la Región Crítica.



Correlación de Person y contrastación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

Tabla N°15
Estructura/Satisfacción laboral

Correlaciones

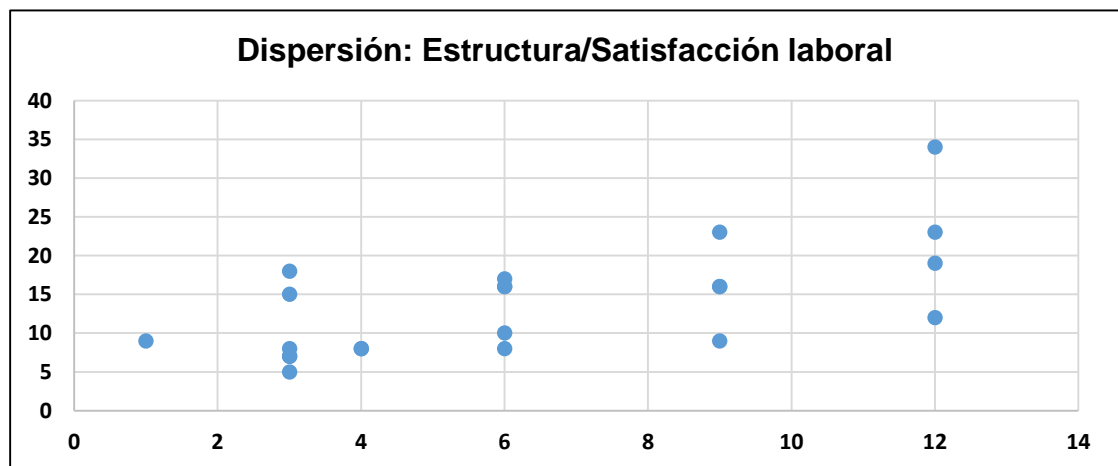
		Estructura	Satisfacción laboral
Estructura	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.653 se encuentra dentro de una valoración moderada y positiva; del mismo modo, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación entre la estructura y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Amarilis.

Gráfico N° 13



Hipótesis específica 2:

Tabla N°16
Relaciones/Satisfacción laboral

Correlaciones			
Relaciones	Correlación de Pearson	1	,473**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,473**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.473 se encuentra dentro de una valoración moderada y positiva; del mismo modo, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe incidencia entre las relaciones personales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad.

Gráfico N° 14

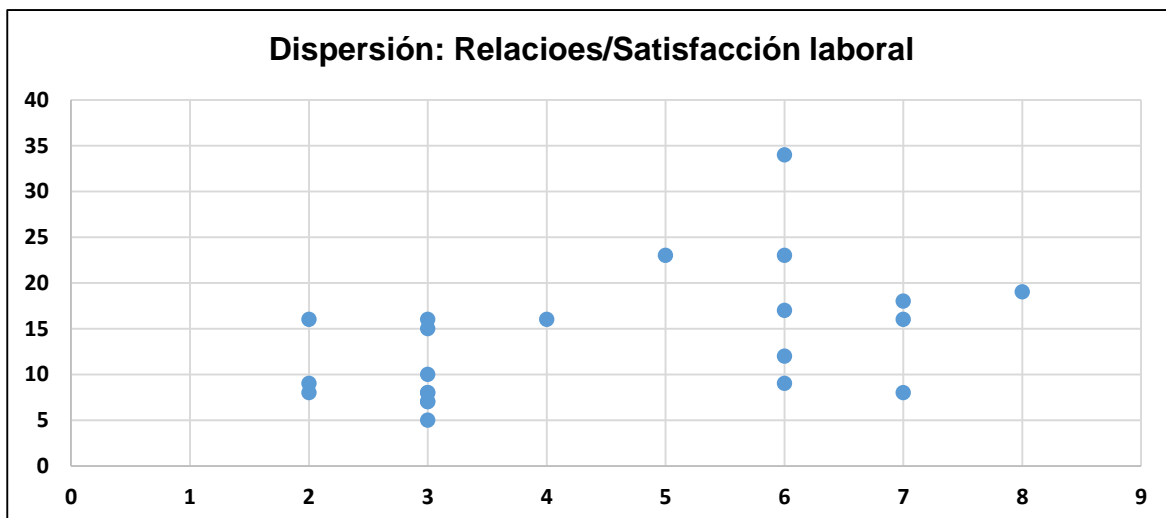


Tabla N°17
Cooperación/Satisfacción laboral

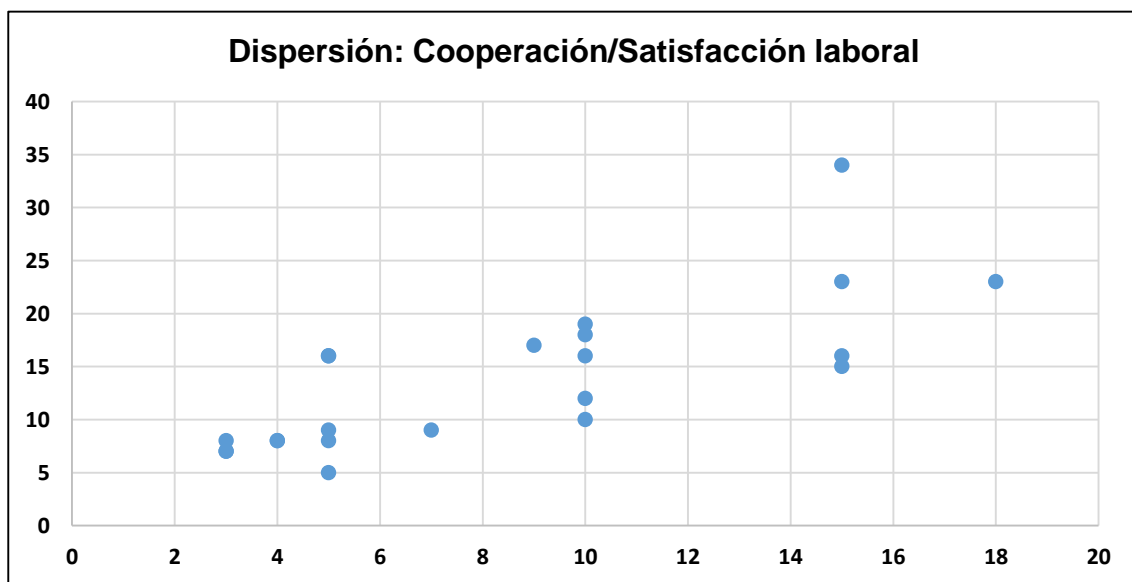
		Correlaciones	
		Cooperación	Satisfacción laboral
Cooperación	Correlación de Pearson	1	,768**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,768**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

** La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.768 se encuentra dentro de una valoración alta y positiva; del mismo modo, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación entre la cooperación y la satisfacción laboral.

Gráfico N° 15



V. DISCUSIÓN

La buena marcha de una organización se debe a un buen clima organizacional. Ella se compone de una serie de dimensiones que determina su adecuada o inadecuada atmósfera; es decir, integra un conjunto de factores que son: estructura, organización, relación, cooperación, responsabilidad de sus miembros, compensaciones, beneficios, retos y probabilidades de iniciativa para realizar proyectos, etc.

El clima organizacional influye sobre el comportamiento de sus miembros; en consecuencia determina el nivel de satisfacción laboral de cada uno de ellos. Por lo que se concluye que a un mejor clima organizacional mejor satisfacción laboral de los empleados; antagónicamente, a un deficiente clima organizacional menor satisfacción laboral.

Sin embargo, en muchas Municipalidades de la Región Huánuco, el clima organizacional presenta muchas limitaciones. Por ejemplo no se le da importancia a los recursos humanos, no hay reconocimiento a las labores destacadas, no hay camaradería ni trabajo en equipo, falta de comunicación y cooperación. Estas acciones están generando un clima desfavorable para el trabajo adecuado de los empleados, ya que en muchos de ellos se nota poco compromiso y falta de auto exigencia.

Por los factores expuestos surgió la preocupación por realizar la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo, para luego buscar estrategias de solución.

Luego de obtener los datos en los estadísticos descriptivos e inferenciales, así como la tabla de correlación, se indica lo siguiente:

- Con respecto al objetivo y problema general formulado, se determinó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral personal administrativo, ya que el Coeficiente de Correlación

de Pearson fue de 0.823 (Tabla N° 14), una relación alta, significativa y positiva;

- En lo referente a los problemas y objetivos específicos los resultados obtenidos fueron:
 - La dimensión Estructura está relacionado con la satisfacción laboral del personal administrativo en un nivel moderado de 0.653 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.
 - La dimensión relaciones incide en la satisfacción laboral del personal administrativo en un nivel moderado de 0.473 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.
 - La dimensión cooperación está relacionado con la satisfacción laboral del personal administrativo en un nivel alto de 0.768 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.
- Con respecto a la hipótesis planteada “**H₁**: “El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016”, se puede indicar que nuestro valor estadístico $t_e=11.590$ fue superior a los valores tabulares $t_T=1.671$ y 2.390 , los cuales nos permitieron rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar nuestra hipótesis alterna (H_1).

Los datos obtenidos indican que el nivel deficiente de clima organizacional que se viene dando en la Municipalidad Distrital de Amarilis está influenciando en la satisfacción laboral del personal administrativo, especialmente en los trabajadores nombrados.

Los resultados obtenidos coinciden con la investigación realizada por Pelaes (2010), quien en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos –Telefónica del Perú” concluye que: el nivel del clima organizacional ejerce influencia directa con la satisfacción de los clientes; es decir a un eficiente nivel de clima organizacional habrá una mayor

satisfacción de los clientes, o a un deficiente nivel de clima organizacional habrá una menor satisfacción de los clientes.

En lo referente a la variable clima organizacional la Tabla N°03 indica que se encuentra entre los niveles deficiente y regular, con un porcentaje de 31.8% respectivamente. Por otra parte el promedio 17.2 indica que los mayores puntajes se encuentran en ese nivel. Deduciéndose que el ambiente de trabajo en el interior de la Municipalidad Metropolitana de Amarilis tiene serios problemas en lo referente a la estructura, relación interpersonal y trabajo cooperativo de sus miembros.

Estos resultados coinciden con Uría (2011), quien en su trabajo de tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. LTDA de la ciudad de Ambato” concluye que los trabajadores de la compañía tienen una percepción negativa del clima organizacional de la empresa, ya que el entorno donde se desenvuelven laboralmente, cuentan con una atmósfera poco propicia para al adecuado ejercicio laboral.

Generalmente un clima organizacional inadecuado surge porque en la organización hay un liderazgo autocrático, mala gestión de los recursos humanos, poca comunicación, cooperación e interrelación personal. Por ello se requiere una evaluación y análisis permanente del nivel de clima organizacional.

Desde esta óptica Hernández y Rojas (2011) dice que el proceso de evaluación constante del clima laboral permite conocer con mayor exactitud la percepción del trabajador y sus manifestaciones conductuales y comportamentales que realizan como consecuencia de la atmósfera positiva o negativa que irradia la entidad.

Bajo esta premisa, Granel (1998) asevera que el comportamiento de las personas de una organización, no depende en gran medida de las estructuras y procesos que se dan al interior de su trabajo; sino

generalmente de las percepciones internas que tiene el ser humano sobre cada uno de ellos.

Con respecto a la satisfacción laboral del personal administrativo, la tabla N°08, indica que existe un deficiente nivel de satisfacción laboral (45.4%).

Este resultado se ve respaldado por Ratto (2010), quien en su tesis titulada “Factores relacionados con las actitudes laborales de los servidores del Sector Público de Huánuco”, concluye que: las causas principales que generan un deficiente satisfacción laboral y las actitudes negativas de los servidores públicos son la poca estabilidad en el trabajo, comunicación poco fluida y clara, pocas ocasiones de ascenso y promoción profesional, y deficientes beneficios sociales establecidos para los empleados.

En ese sentido, Chruden (1987), asevera que “la variable satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación, entendida está la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.168).

En consecuencia, la satisfacción, genera en el trabajador; sensaciones mentales de bienestar y placer, tanto en sus necesidades primarias como en sus necesidades secundarias; porque el ambiente, la armonía de las cosas y la estabilidad que ostenta su entorno y contexto les imprime seguridad, comodidad y confianza en sus labores diarias (Cuadra, 2007).

5.1. EN QUÉ CONSISTE LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Durante el proceso de recojo de datos y la finalización de la sistematización de los resultados se pudo determinar que uno de los factores más relatantes que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización es el clima organizacional. En consecuencia, la solución del problema debe estar orientado en el mejoramiento de la calidad del ambiente del entorno, ya que esto determinará la calidad del desempeño laboral. Porque provee al

trabajador mecanismos y herramientas necesarias para desenvolverse con responsabilidad, compromiso, entusiasmo e iniciativa.

Como se sabe, el clima organizacional se refiere a la atmósfera y al ambiente físico y humano donde se desenvuelve el trabajador. Asimismo, las características positivas o negativas que presentan en su seno tendrán una influencia alta en el nivel de desempeño, satisfacción y compromiso organizacional. La percepción que se tiene de ella, y los factores negativos y condicionantes que presentan determinarán también el nivel de iniciativa laboral en sus miembros.

Hoy en día, ninguna organización, sea pública o privada, se escapa de los tentáculos de los conflictos organizacionales, ella siempre existirá, en menor o mayor grado, dependiendo de cómo son controlados y asumidos las acciones para su mejoramiento. Esto dependerá de la capacidad de liderazgo y gestión de sus directivos, así como también de la cultura organizacional que se practica en el interior de la organización. Por esa razón, esos factores descritos deben ser mejorados para solucionar los problemas descritos.

5.2. SUSTENTACIÓN CONSISTENTE Y COHERENTE DE LA PROPUESTA

Con respecto a las alternativas o planteamientos de propuesta de solución, podemos decir que del análisis efectuado, mediante la observación directa, en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016, en lo referente al clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo; y considerando que el clima organizacional es importante para la buena marcha de la municipalidad, se establece que es necesario desarrollar políticas de gestión encaminadas a desarrollar estructuras de organización con normas y reglas coherentes para la distribución jerárquica de

responsabilidades, la promoción permanente de una correcta relación interpersonal de sus miembros y las capacidad de utilizar habilidades gerenciales y de liderazgo para unificar la municipalidad y encaminarlos hacia el trabajo cooperativo y conjunto de sus miembros hacia el logro de los objetivos y metas.

El alcalde de la Municipalidad Distrital de Amarilis, deben solicitar apoyo logístico, técnico y económico del Gobierno Regional de Huánuco para capacitar a su personal administrativo y jefes de áreas, a través de talleres referidos a las relaciones interpersonales, comunicación asertiva, coaching y competencias gerenciales.

A nivel interno, mediante un compromiso serio y responsable de todo el personal edil, organizar eventos planificados de socialización y actividades deportivos, artísticos y culturales; a fin de generar compañerismo, tolerancia, entusiasmo, confianza, solidaridad y trabajo en equipo de cada uno de sus miembros.

5.3. PROPUESTA DE NUEVA HIPÓTESIS

En conclusión, se puede señalar como hipótesis que: “la capacidad de liderazgo y gestión de los directivos influyen en el mejoramiento interrelacionado del clima organizacional, la cultura, el compromiso, el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores”

Es decir, el resquebrajamiento u omisión, de por lo menos uno de ellos, es óbice directo del debilitamiento de los demás.

Por lo cual esta nueva hipótesis requiere ser investigada a profundidad para determinar el grado de relación de cada uno de ella; así como también descubrir otros factores condicionantes que de una u otra forma afecta la buena marcha de una organización.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- **CON EL PROBLEMA Y OBJETIVO GENERAL:**

El clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Amarilis, porque según la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson, realizado entre las dos variables, arrojaron el valor de 0.823, siendo el nivel de correlación positiva y alta (Tabla N°14).

- **CON LOS PROBLEMAS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Existe relación moderada y positiva entre la dimensión Estructura y la satisfacción laboral del personal administrativo; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.769.

- Existe relación moderada y positiva entre la dimensión Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.473.

- Existe relación alta y positiva entre la dimensión Cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.768.

- **CON LA HIPÓTESIS:**

Al contrastar nuestra hipótesis general de investigación, la prueba estadístico fue de $t_e = 11.590$, el cual fue superior a los valores tabulados ($t_r = 1.671$ y 2.390); por lo tanto se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1) a un nivel de confianza de 95% y 99% respectivamente.

6.2. RECOMENDACIONES

En concordancia con los resultados obtenidos y las conclusiones redactadas se considera pertinente formular las siguientes recomendaciones:

- En la Municipalidad Distrital de Amarilis, se debe propiciar, bajo el liderazgo del alcalde, la búsqueda y desarrollo de un adecuado clima organizacional para que el personal, administrativo, se sienta motivado y valorado, permitiéndoles consolidar su compromiso con municipalidad desde el punto de vista laboral y personal.
- Implementar beneficios sociales para que se conviertan en una estrategia organizacional que permita satisfacer las expectativas del personal y lograr una conducta positiva hacia la organización.
- Estimular la participación y compromiso del personal administrativo promoviendo el liderazgo en todos los niveles, así como el desarrollo de sus habilidades y conocimientos, desplegando las mejores prácticas gerenciales, para propiciar la innovación en la praxis diaria.
- Propiciar un clima y unas condiciones de trabajo donde todos puedan participar y desarrollar iniciativas, tanto en las áreas administrativas como en la Municipalidad Distrital de Amarilis como un todo desarrollando actitudes positivas hacia la excelencia.
- No descuidar el ambiente físico de la municipalidad, de lo contrario provocaría un atraso en la realización de las actividades normales de la misma.
- Dirigir la Municipalidad Distrital de Amarilis reorientando de una manera diferente la organización y función administrativa, formulando los valores y propósitos que animan a la Municipalidad a través de las capacitaciones, conjuntamente con el equipo técnico y el Alcalde, del manual de convivencia, que permita a los actores administrativos construir una visión común.

- Realizar círculos de reflexión que conduzcan a la Municipalidad Distrital a construir un horizonte colectivo donde converjan todo el personal administrativo como equipo de trabajo, lo cual propiciará un mejoramiento de las relaciones interpersonales, en consecuencia, incrementará la satisfacción laboral de los mismos.
- Ofrecer apoyo individualizado al personal, al momento de realizar las orientaciones, por cuanto al personal administrativo precisa conocer que están desarrollando adecuadamente su trabajo, lo cual se logra con una adecuada retroalimentación, generando una mayor satisfacción en el personal.
- Concentrar su liderazgo en cualidades intangibles como la visión, valores compartidos y las ideas, con el propósito de crear relaciones, dotando de mayor significado a las actividades independientes del personal administrativo, ofreciendo un ambiente apropiado para la satisfacción laboral de los mismos.
- Difundir políticas de desarrollo que le permitan al personal experimentar un progreso profesional e involucrarse con la organización. Las políticas deberán proyectarse por toda la municipalidad a fin de captar al personal para trabajar sobre la importancia del desarrollo personal y los climas de trabajo favorables como factor clave del éxito.
- Diseñar programas de ascenso que proporcionen retos y competencia entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresalientes dentro de la municipalidad, de esta manera se logrará un buen clima organizacional, un eficiente y eficaz desempeño laboral, además, de unos trabajadores satisfechos y realizados profesionalmente.

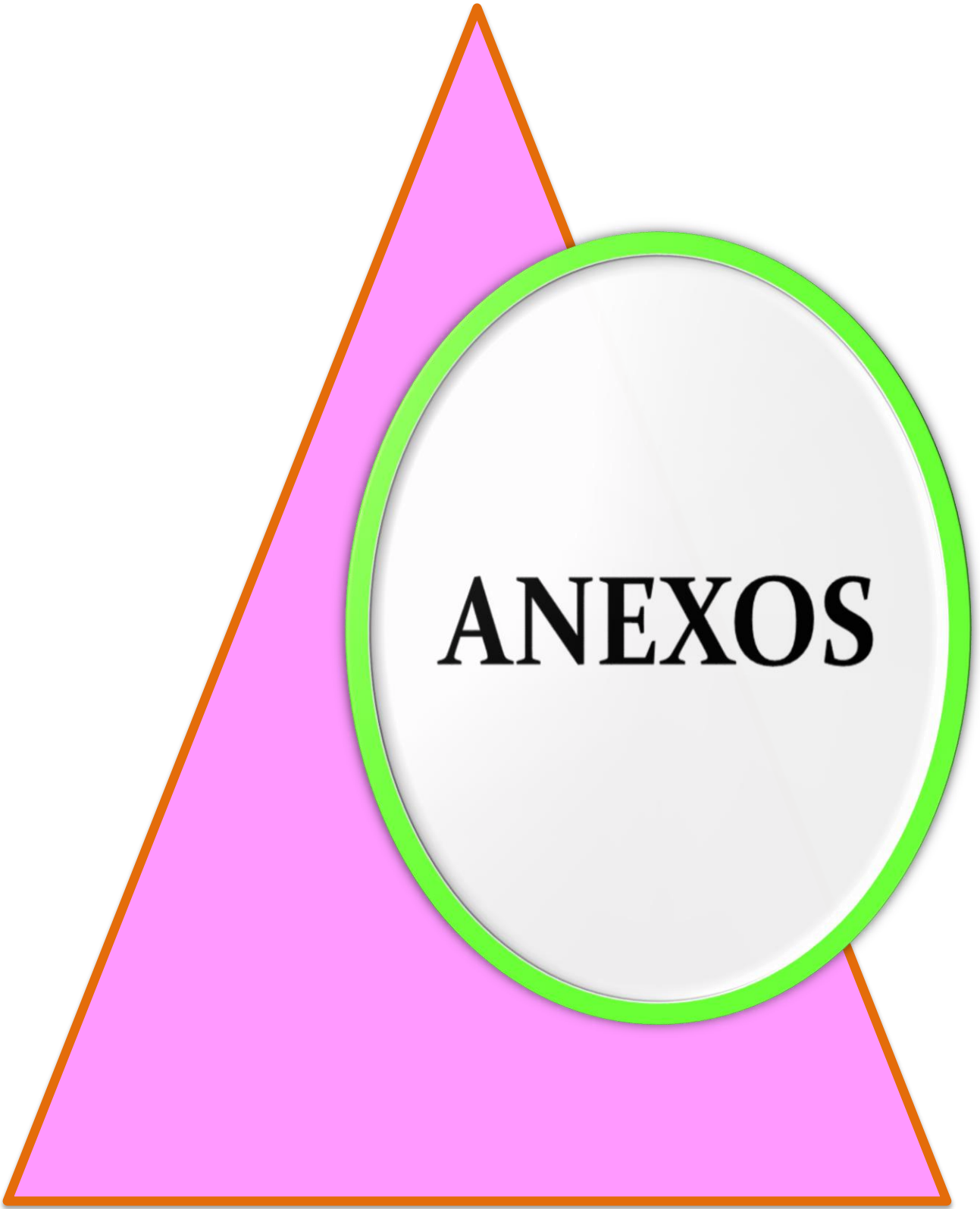
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Álvarez, G. (2008). El constructo clima organizacional: Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Interamericana de psicología ocupacional. 11 (8), 23-45.
2. Bertalanffy, L. (1984). Tendencias de la teoría general de sistemas. Madrid: Alianza.
3. Bonilla, K. (2014). Percepción de los docentes referentes al clima organizacional de la Escuela Tecnológica de la Universidad Nacional de Piura 2014. Tesis de maestría. Universidad de Piura.
4. Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Revista laboral 37(20), 189-200.
5. Brow, T. y Moberg, A. (1990). Comportamiento organizacional. 6ta Edición. México: Mosto.
6. Brunet, L. (2007). El Clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
7. Bustos, P. y Miranda, M. (2001). Clima Organizacional. Santiago: Lautaro.
8. Cantera, F. (2003). Evaluación de la satisfacción laboral. España: Narcea.
9. Carrillo, J. (2011). Mejoramiento del clima organizacional para disminuir accidentes y ausentismo, relacionados con estrés laboral, en constructoras del AMM. Tesis de Maestría en Administración de la Construcción. Universidad Autónoma de Nueva León, Monterrey, México.
10. Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Bogotá, Colombia: MC Graw Hill.
11. Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Bogotá, Colombia: Editorial.MC Graw Hill. Quinta Edición.
12. Cuadra, A. (2007). El clima laboral y la satisfacción en las empresas. Santiago: Mercurio.

13. Cuellar, S. (2008). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Electrocentro S.A. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
14. Davis, K. & Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
15. Davis, K. Newstrom D. (1991). Comportamiento humano en el Trabajo. México: Ed. Mc Graw Hill.
16. Flores, G. (2000). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
17. Frederick, T. (1970). Principios de administración científica, Sao Paulo, Atlas, 1970.
18. García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. México: Trillas.
19. Gómez, S. (2003). Intervención y prevención del Estrés. *Psiquis*, 4(5), pág. 226-235.
20. Goncalves, A. (1997). Fundamentos del clima organizacional. México: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
21. Granel (1998). La importancia del clima organizacional en las organizaciones. México: trillas.
22. Kreitner, R. y Kinicki, A. (1996). Comportamiento de las organizaciones. España. Editorial Prentice Hall.
23. Lewin, K. (1951). Teoría del Campo en Ciencias Sociales. Nueva York: Harper and Row
24. Lewin, K., Lippit, R. Y White, R.K. (1939). Patrones de comportamiento agresivo en los climas sociales creados experimentalmente. *Revista de Psicología Social*, 12 (10), 18-19.
25. Lezama, M. y Molina, R. (2013). Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización de Gobierno Municipal. Tesis de maestría. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

26. Likert, R. (1961). *New parterns of management*. New York: Mc Graw Hill.
27. Likert, R. (1967). *The Human Organizations*. Nueva York: MC Graw Hill.
28. Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. México: Ediciones Díaz de Santos.
29. Phegan. (1998). *Desarrollo de la Cultura de su Empresa*. Mexico: Panorama Editorial, S.A.
30. Pinder, C. (1984). *Work motivation: Theory, issues, ans aplicaciones*. New York: Syracuse University.
31. Robbins, S (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
32. Rodríguez, T. (2008). *Gestión de las organizaciones*. España: Narcea.
33. Silva, P. (2002). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Barcelona: EUB.
34. Werther, W. & Davis, K. (1996). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
35. Valentina Hernández García y María Fernanda rojas (2011) *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica*.
36. Diana Elizabeth Uría Calderón. (2011). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. Tesis de maestría de la Universidad Técnica de Ambato*.
37. Yessica Pilar Quispe ramos. (2012). *El clima laboral y su influencia en la productividad de la microempresa en chincha. Tesis de maestría de la Universidad Privada San Juan Bautista*.
38. Jessica Noemi Maturrano León. (2012). *El clima organizacional como factor de eficiencia laboral en la oficina general de administración del ministerio de la producción. Tesis de maestría de la Universidad Nacional del Centro*.

39. Yuvel Picono Paco. (2012). Clima organizacional y su influencia en la motivación del personal de enfermería del hospital daniel alcides carrión, es salud, tacna. Tesis de maestría de la Universidad Jorge Basadre Grohmann.
40. Oswaldo Clemente Pelaes León. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos – telefónica del Perú. Tesis de maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
41. Alfredo Ratto Nesterenko. (2010). Factores relacionados con las actitudes laborales de los servidores del sector público de Huánuco. Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
42. Fiorella Figueroa Nieto. (2012). El clima laboral en la atención al cliente de la empresa de transportes GM internacional Huánuco. Universidad de Huánuco.



**ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de amarilis 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO O ESTADÍSTICO
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016.</p>	Clima organizacional	<p>Estructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de reglas - Procedimientos - Trámites 	<p>Método Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental de corte transversal-correlacional</p>	<p>. En esta investigación se usarán los siguientes métodos de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de tabulación: Se aplicará para ayudar a ordenar y agrupar los datos o resultados de la encuesta para su posterior tratamiento estadístico. - Cuadros estadísticos y tablas: importante para que a través de ellos se comprenda y se visualice mejor los resultados de la investigación. Se aplicó y procesó toda la información estadística donde se observará los porcentajes de la investigación. - El Coeficiente de Pearson: Es una prueba estadística para evaluar la hipótesis acerca de la relación entre variables. En esta investigación, la aplicación para saber si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal. - Aplicación de porcentaje: útil para saber el nivel de incidencia o frecuencia que representa un aspecto de la investigación realizada. - Aplicación de medidas de tendencia central: importante y útil para saber si los datos del instrumento de investigación se presenta de manera favorable o desfavorable. Se usará en la medida de tendencia central los valores del 1 al 5. Los datos tienden a concentrarse o agruparse alrededor de los valores medios; a esta característica es denominado Tendencia central (moda, mediana, media aritmética, desviación estándar, etc.).
				<p>Relaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo - Relaciones sociales 		
				<p>Cooperación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo mutuo de los niveles superiores - Apoyo mutuo de os niveles inferiores Trabajo en equipo 		
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la Estructura y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué incidencia existe entre la Relación interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016? • ¿Qué relación existe entre la Cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación que existe entre la Estructura y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. - Conocer la incidencia que existe entre la Relación interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. - Identificar la relación que existe entre la Cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. 	<p>Hipótesis específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Estructura se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. <input type="checkbox"/> Las Relaciones inciden significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. <input type="checkbox"/> La Cooperación se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. 	Satisfacción laboral	<p>Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Información oportuna de los logros -Canales de comunicación - Chismes y rumores - Dudas e inconvenientes 	<p>Población La oblación esta integrada por 117 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Amarilis 2016.</p> <p>Muestra Estará conformado por 66 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Amarilis. Los cuáles serán elegidos de manera no probabilística por conveniencia.</p> <p>Técnica -Encuesta Instrumento - “Cuestionario de clima organizacional” y “Cuestionario de Satisfacción Laboral”</p>	
				<p>Condiciones de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Equipos y materiales de trabajo -Espacios de trabajo e iluminación - Hgene y horas de trabajo 		
				<p>Ambiente de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ambiente de colaboración y trabajo en equipo - Relaciones sociales - Libertad de expresión 		
				<p>Expectativas y Sentido de pertenencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Expectativas - Sentido de pertenencia 		

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de medir el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Amarilis, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Siempre	2
B	A veces	1
C	Nunca	0

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

- 1. Esta Ud. Conforme con las reglas internas que tiene que cumplir dentro de la Municipalidad Distrital de Amarilis.**

Siempre

A veces

Nunca

- 2. ¿Las normas y reglas establecidas en la municipalidad, están acorde a las necesidades de la entidad y a las capacidades del personal?**

Siempre

A veces

Nunca

- 3. Esta Ud. Conforme con los procedimientos de trabajo que tiene que cumplir dentro de la Municipalidad Distrital de Amarilis.**

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Los procedimientos del trabajo en la municipalidad son ágiles, dinámicas, coherentes y de fácil ejecución?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Esta Ud. Conforme con los trámites para realizar las gestiones dentro de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿En la municipalidad se muestra cortesía, respeto y amabilidad al atender a las personas en los trámites de gestión, aún en momentos difíciles?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Consideras que en la municipalidad Distrital de amarilis existe un adecuado clima laboral que hace agradable el ambiente de trabajo?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Las condiciones ambientales laborales influyen en el desempeño de sus funciones para realizarlas de manera eficiente?

Siempre

A veces

Nunca

9. ¿Consideras que en la municipalidad Distrital de amarilis existe una adecuada comunicación entre el personal de planta y los gerentes?

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Existe una buena comunicación entre sus jefes y compañeros de trabajo?

Siempre

A veces

Nunca

11. ¿Existe una buena cooperación entre los jefes y subordinados para el cumplimiento y desarrollo de las metas?

Siempre

A veces

Nunca

12. ¿La Municipalidad se preocupa por realizar permanentemente la capacitación laboral de sus miembros y la ejecución de programas de desarrollo?

Siempre

A veces

Nunca

13. ¿La autoridad edil genera un clima de trabajo agradable, teniendo en cuenta que la ayuda mutua y el trabajo en equipo entre los jefes de las áreas son fundamentales?

Siempre

A veces

Nunca

14. ¿En la municipalidad las decisiones son tomadas en consenso, escuchando las opiniones de los demás?

Siempre

A veces

Nunca

15. ¿En la municipalidad los objetivos de los equipos de trabajo están determinados claramente y son admitidos por todos de manera entusiasta?

Siempre

A veces

Nunca

16. ¿Considera que sus compañeros de trabajo cumplen con las labores encargadas en los plazos establecidos?

Siempre

A veces

Nunca

17. ¿En la municipalidad se busca ajustar el conjunto de beneficios a las necesidades del personal?

Siempre

A veces

Nunca

18. ¿Existe cooperación entre los empleados para el cumplimiento y desarrollo de las metas?

Siempre

A veces

Nunca

19. ¿Existe respeto, empatía y tolerancia entre los trabajadores de la municipalidad?

Siempre

A veces

Nunca

20. ¿Cuándo un empleado tiene problemas o dificultades en el trabajo, los demás compañeros solícitamente buscan ayudarlo?

Siempre

A veces

Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

I. OBJETIVO: Estimado AMIGO: Este cuestionario tiene por finalidad medir el grado de satisfacción laboral que tiene usted y sus compañeros en esta Municipalidad. Por lo que le sugerimos contestar los ítems con la mayor sinceridad y seriedad posible. Asimismo, se le advierte que sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

II. INDICACIONES: Marcar los ítems que más se acerca a su opinión personal, para lo cual debe escribir la letra X en los puntajes que usted crea conveniente. Los puntajes que se tendrán en cuenta serán los siguientes:

Siempre (2)

A veces (1)

Nunca (0)

DIMENSIONES	ITEMS	PUNTAJE		
		2	1	0
Comunicación	1. En la Municipalidad que labora les informan oportunamente sobre los cambios que se dan.			
	2. En la municipalidad los trabajadores y personal administrativo estamos informados acerca de los logros obtenidos por algún miembro.			
	3. Las formas de comunicación al interior de la entidad edil, son ágiles, eficientes y oportunas.			
	4. En la municipalidad no acostumbramos tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores porque hay sinceridad entre los compañeros de trabajo.			
	5. En la municipalidad la generación de rumores es casi inexistente debido al adecuado uso de canales de comunicación			
	6. En la municipalidad sabemos dónde acudir cuando surge una duda o inconveniente relacionado con mi trabajo.			
Condiciones de trabajo	7. En la municipalidad tenemos lo necesario (equipo, herramientas de trabajo, recursos) para realizar nuestro trabajo.			
	8. En la municipalidad los materiales de trabajo están en buen estado, los cuales les permiten trabajar bien al personal.			

	9. En la municipalidad los ambientes de trabajo tiene iluminación suficiente para realizar las tareas de trabajo..			
	10. En la municipalidad contamos con espacios suficientes y cómodos para hacer el trabajo en forma adecuada.			
	11. En la municipalidad la limpieza e higiene de los ambientes, servicios higiénicos y el patio en general son adecuadas.			
	12. En la municipalidad las horas de trabajo establecidos permiten cumplir las labores diarias sin ningún inconveniente.			
Ambiente de trabajo	13. El ambiente de trabajo en la Institución Educativa, promueve la colaboración entre colegas.			
	14. En la municipalidad las reuniones con los equipos resultan de utilidad para realizar mi trabajo.			
	15. En la municipalidad las relaciones con los compañeros de trabajo son cordiales			
	16. En la municipalidad todos somos tratados de manera justa e igualitaria.			
	17. En la municipalidad los conflictos entre compañeros de trabajo se presentan con poca frecuencia.			
	18. En la municipalidad los trabajadores son capaces de sentirse libres y dar sus opiniones abiertamente			
Expectativas y sentido de pertenencia	19. La municipalidad nos brinda permanentemente oportunidades de desarrollo personal y profesional en el ejercicio de nuestras funciones.			
	20. La municipalidad se preocupa para que los programas de capacitación y actualización están vinculados con las competencias y habilidades de los trabajadores.			
	21. El personal de la municipalidad nos sentimos orgullosos de pertenecer a la entidad edil, por lo que nuestro compromiso es permanente.			
	22. la municipalidad Distrital de Amarilis se encuentra en la capacidad de desenvolverse adecuadamente en una coyuntura cada vez más exigente.			

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO 3

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





