

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRIA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA, 2016

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

GABRIELA NATHALÍ ORTIZ ABANTO

Asesor:

Dr. VÍCTOR ELI RODRÍGUEZ LESCANO

CAJAMARCA, PERÚ

2018

COPYRIGHT © 2018 by
GABRIELA NATHALÍ ORTIZ ABANTO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRIA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS APROBADA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA, 2016

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

GABRIELA NATHALÍ ORTIZ ABANTO

Comité Científico

Dr. Víctor Rodríguez Lescano
Asesor

Dr. Héctor Villegas Chávez
Miembro de Comité Científico

Dr. Jesús Coronel Salirrosas
Miembro de Comité Científico

M. Cs. Juan Morillo Araujo
Miembro de Comité Científico

Cajamarca - Perú

2018



Universidad Nacional de Cajamarca

Escuela de Posgrado

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *10:00* de la mañana del día 19 de diciembre de dos mil dieciocho, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR VILLEGAS CHÁVEZ**, y como integrantes del Jurado Titular **Dr. JESÚS CORONEL SALIRROSAS** y **M.Cs. JUAN MORILLO ARAUJO**, en calidad de Asesor el **Dr. VÍCTOR RODRÍGUEZ LESCANO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA, 2016**”, presentada por la **Bach. en Economía GABRIELA NATHALÍ ORTIZ ABANTO**, con la finalidad de optar el Grado Académico de **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *APROBADO* con la calificación de *BUENÍSIMO (12) EXCELENTE*.....la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Economía GABRIELA NATHALÍ ORTIZ ABANTO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *11:00* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dr. Héctor Villegas Chávez
JURADO EVALUADOR

Dr. Víctor Rodríguez Lescano
ASESOR

Dr. Jesús Coronel Salirrosas
JURADO EVALUADOR

M.Cs. Juan Morillo Araujo
JURADO EVALUADOR

DEDICATORIA

A mis padres Antero y Donalía y hermana Vanessa:

Por ser las personas que me inculcaron el estudio como fuente de superación, por su apoyo y ánimo permanente así como su ayuda incondicional se convirtieron en los pilares de mi formación y éxito en la vida.

Gabriela Nathalí

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por darme la vida, ser mi luz, mi guía y fortaleza.

A la Universidad Nacional de Cajamarca y Escuela de Post Grado:

Por brindarme la formación académica y concluir con éxito mis estudios de Maestría.

A mi asesor de tesis, Dr. Víctor Rodríguez Lescano por haberme orientado a lo largo de todo el trabajo de investigación con sus conocimientos y ayuda incondicional de siempre.

A la Municipalidad del Distrito Namora:

Por otorgarme el permiso y brindar las facilidades para realizar la presente investigación.

EPÍGRAFE

De la misma manera como una buena constitución no garantiza grandes presidentes, buenas leyes o una sociedad moral, la buena estructura de una organización no produce por sí misma un buen desempeño. Sin embargo, una mala estructura de organización hace imposible un buen desempeño, al margen de que sus directores sean buenos. Por lo tanto, mejorar la estructura de la organización... siempre mejorará el desempeño.

Peter Drucker

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
EPÍGRAFE	vi
INDICE GENERAL	vii
LISTA DE FIGURAS	xi
LISTA DE TABLAS	xvi
LISTA DE ABREVIATURAS	xxi
RESUMEN	xxii
ABSTRACT	xxiii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	4
1.2. Justificación e importancia	4
1.2.1. Justificación científica	4
1.2.2. Justificación técnica – práctica	5
1.2.3. Justificación institucional	6
1.2.4. Justificación personal	6
1.3. Delimitación de la investigación	6
1.4. Limitaciones	7
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo general	8
1.5.2. Objetivos específicos	8

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Marco doctrinal	14
2.3. Marco conceptual	22
2.4. Definición de términos básicos	40

CAPÍTULO III
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis	44
3.1.1. Hipótesis general	44
3.1.2. Hipótesis específicas	44
3.2. Variables	44
3.2.1. Variable independiente	44
3.2.2. Variable dependiente	44
3.3. Operacionalización de variables	45

CAPÍTULO IV
MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica	46
4.2. Diseño de la investigación	52
4.3. Métodos de investigación	53
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	54
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	55
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de información	56
4.7. Equipos, materiales, insumos	56
4.8. Matriz de consistencia metodológica	58

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados	60
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	96
5.3. Contrastación de hipótesis	102
CONCLUSIONES	111
SUGERENCIAS	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
ANEXOS	119

LISTA DE FIGURAS

Figura 1:	Localización del Distrito de Namora	46
Figura 2:	Vista de la Municipalidad Distrital de Namora	46
Figura 3:	Edad del trabajador	62
Figura 4:	Género del trabajador	62
Figura 5:	Tipo de Trabajador	63
Figura 6:	Antigüedad en la Municipalidad	63
Figura 7:	Nivel de Estudios	64
Figura 8:	Nivel Remunerativo	64
Figura 9:	Labor que Desempeña	65
Figura 10:	Experiencias Laborales en Cargos Gerenciales	66
Figura 11:	Tiempo de Experiencia en Cargos Gerenciales	66
Figura 12:	Experiencias Laborales en Cargos Subalternos	67
Figura 13:	Tiempo de Experiencias Laborales en Cargos Subalternos	67
Figura 14:	Porcentaje de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Clima Organizacional.	69
Figura 15:	¿Está de acuerdo con la misión, visión de la Municipalidad Distrital de Namora?	70
Figura 16:	¿Tiene conocimiento de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Namora?	70

Figura 17:	¿Tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Namora?	71
Figura 18:	¿Está de acuerdo como está estructurado el sistema jerárquico de su institución?	72
Figura 19:	¿Considera que para el desempeño de sus labores su ambiente de trabajo es el adecuado?	72
Figura 20:	¿Considera que los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta, son adecuados para poder realizar bien su trabajo?	73
Figura 21:	¿Existe un ambiente organizado en su institución?	73
Figura 22:	¿En la institución las funciones están claramente definidas?	74
Figura 23:	¿Su jefe inmediato trabaja para aumentar su confianza y Autoestima así como para desarrollar y potenciar su talento?	74
Figura 24:	¿Su jefe inmediato le proporciona información suficiente y necesaria para realizar bien su trabajo?	75
Figura 25:	¿Su jefe inmediato le proporciona apoyo y orientación en su trabajo?	76
Figura 26:	¿Cuándo me encuentro en dificultades, siento apoyo en mi jefe?	76
Figura 27:	¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis Compañeros de trabajo de mi misma área laboral?	77

Figura 28:	¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo con otras áreas laborales?	77
Figura 29:	¿Su jefe tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	78
Figura 30:	¿Su jefe inmediato le comunica e informa oportunamente acerca de las nuevas normativas o cambios de la institución?	79
Figura 31:	¿Su jefe inmediato se comunica o toma en cuenta sus para el logro de los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Namora?	79
Figura 32:	¿La labor que desempeño es valorada por mi institución?	80
Figura 33:	¿Mi jefe reconoce y valora mi trabajo?	81
Figura 34:	¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución?	81
Figura 35:	¿Se siente orgulloso de trabajar en la Municipalidad?	82
Figura 36:	¿Los gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	82
Figura 37:	¿La Municipalidad es flexible y se adapta bien a los cambios?	83
Figura 38:	¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones a los problemas que se presentan dentro de mi área de trabajo?	83
Figura 39:	¿La Municipalidad cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?	84

Figura 40:	¿En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	85
Figura 41:	¿Coopera con sus compañeros en labores encomendadas?	85
Figura 42:	¿Su jefe inmediato le transmite la necesidad e importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la Municipalidad?	86
Figura 43:	Porcentaje de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Satisfacción Laboral	88
Figura 44:	¿La Municipalidad otorga equitativos beneficios a sus trabajadores?	89
Figura 45:	¿La Municipalidad me otorga todos los beneficios que conforme a ley me corresponden?	89
Figura 46:	¿La Municipalidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	90
Figura 47:	¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	90
Figura 48:	¿Recibo la capacitación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?	91
Figura 49:	¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles en el trabajo?	92
Figura 50:	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	92

Figura 51:	¿La institución me brinda estabilidad en el trabajo?	93
Figura 52:	¿En caso de ser despedido arbitrariamente recibe alguna indemnización?	93
Figura 53:	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	94
Figura 54:	¿La Municipalidad se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	95
Figura 55:	Los ingresos que recibe por su trabajo le permite satisfacer sus necesidades personales?	95

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización / categorización de los componentes de las hipótesis	45
Tabla 2:	Muestreo por Conveniencia de Trabajadores de la MDN	55
Tabla 3:	Matriz de consistencia lógica	58
Tabla 4:	Edad del trabajador	62
Tabla 5:	Género del trabajador	62
Tabla 6:	Tipo de Trabajador	63
Tabla 7:	Antigüedad en la Municipalidad	63
Tabla 8:	Nivel de Estudios	64
Tabla 9:	Nivel Remunerativo	64
Tabla 10:	Labor que Desempeña	65
Tabla 11:	Experiencias Laborales en Cargos Gerenciales	66
Tabla 12:	Tiempo de Experiencia en Cargos Gerenciales	66
Tabla 13:	Experiencias Laborales en Cargos Subalternos	67
Tabla 14:	Tiempo de Experiencias Laborales en Cargos Subalternos	67
Tabla 15:	Rangos del Nivel De Clima Organizacional	68
Tabla 16:	Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Clima Organizacional.	68
Tabla 17:	¿Está de acuerdo con la misión, visión de la Municipalidad Distrital de Namora?	70

Tabla 18:	¿Tiene conocimiento de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Namora?	70
Tabla 19:	¿Tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Namora?	71
Tabla 20:	¿Está de acuerdo como está estructurado el sistema jerárquico de su institución?	72
Tabla 21:	¿Considera que para el desempeño de sus labores su ambiente de trabajo es el adecuado?	72
Tabla 22:	¿Considera que los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta, son adecuados para poder realizar bien su trabajo?	73
Tabla 23:	¿Existe un ambiente organizado en su institución?	73
Tabla 24:	¿En la institución las funciones están claramente definidas?	74
Tabla 25:	¿Su jefe inmediato trabaja para aumentar su confianza y Autoestima así como para desarrollar y potenciar su talento?	74
Tabla 26:	¿Su jefe inmediato le proporciona información suficiente y necesaria para realizar bien su trabajo?	75
Tabla 27:	¿Su jefe inmediato le proporciona apoyo y orientación en su trabajo?	76
Tabla 28:	¿Cuándo me encuentro en dificultades, siento apoyo en mi jefe?	76

Tabla 29:	¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis Compañeros de trabajo de mi misma área laboral?	77
Tabla 30:	¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo con otras áreas laborales?	77
Tabla 31:	¿Su jefe tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	78
Tabla 32:	¿Su jefe inmediato le comunica e informa oportunamente acerca de las nuevas normativas o cambios de la institución?	79
Tabla 33:	¿Su jefe inmediato se comunica o toma en cuenta sus opiniones para el logro de los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Namora?	79
Tabla 34:	¿La labor que desempeño es valorada por mi institución?	80
Tabla 35:	¿Mi jefe reconoce y valora mi trabajo?	81
Tabla 36:	¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución?	81
Tabla 37:	¿Se siente orgulloso de trabajar en la Municipalidad?	82
Tabla 38:	¿Los gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	82
Tabla 39:	¿La Municipalidad es flexible y se adapta bien a los cambios?	83

Tabla 40:	¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones a los problemas que se presentan dentro de mi área de trabajo?	83
Tabla 41:	¿La Municipalidad cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?	84
Tabla 42:	¿En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	85
Tabla 43:	¿Coopera con sus compañeros en labores encomendadas?	85
Tabla 44:	¿Su jefe inmediato le transmite la necesidad e importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la Municipalidad?	86
Tabla 45:	Rango del nivel de Satisfacción Laboral	87
Tabla 46:	Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Satisfacción Laboral	87
Tabla 47:	¿La Municipalidad otorga equitativos beneficios a sus trabajadores?	89
Tabla 48:	¿La Municipalidad me otorga todos los beneficios que conforme a ley me corresponden?	89
Tabla 49:	¿La Municipalidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	90
Tabla 50:	¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	90

Tabla 51:	¿Recibo la capacitación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?	91
Tabla 52:	¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles en el trabajo?	92
Tabla 53:	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	92
Tabla 54:	¿La institución me brinda estabilidad en el trabajo?	93
Tabla 55:	¿En caso de ser despedido arbitrariamente recibe alguna indemnización?	93
Tabla 56:	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	94
Tabla 57:	¿La Municipalidad se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	95
Tabla 58:	¿Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales?	95
Tabla 59:	Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	

LISTA DE ABREVIATURAS

- **MDN:** Municipalidad Distrital de Namora
- **CO** : Clima Organizacional
- **SL** : Satisfacción Laboral
- **IGE** : Información General

RESUMEN

Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la organización. La investigación tuvo como problema ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016?; el objetivo general fue: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad en estudio. El diseño de la investigación es descriptiva – correlacional. La unidad de observación fue la Municipalidad Distrital de Namora y seleccioné una muestra por conveniencia de 30 trabajadores, dada la accesibilidad. Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario con escala de valoración de Likert, el procesamiento se realizó a través de tablas, figuras y porcentajes así como la prueba “T”–Student”, coeficiente correlación de Spearman, con data procesada en SPSS 22.0. Los resultados revelaron que existe relación directa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral los trabajadores de la MDN año 2016 con influencia significativa alta, puesto que el coeficiente de correlación es 0.997 existiendo una relación directa y un nivel de significancia de 0.01. Se determinó el nivel de clima organizacional como medio con un 46.67% y el nivel de satisfacción encontrado fue insatisfactorio con 60%.

Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante institución, y a su vez permita superar los niveles de evaluación entre las dos variables.

Palabras clave: Clima Organizacional y Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Due to the important role of district municipalities or local governments in the development and economy of the country, it is important to ensure the achievement of its objectives. For this, the organizational climate and job satisfaction are fundamental variables within the organization. The research had as a problem: What is the relationship that exists between the Organizational Climate and Labor Satisfaction of the workers of the District Municipality of Namora, 2016 ?; The general objective was: to determine the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction of the workers of the Municipality under study. The design of the research is descriptive - correlational. The observation unit was the District Municipality of Namora and I selected a convenience sample of 30 workers, given the accessibility. To collect the information we used the survey technique whose instrument was the questionnaire with the Likert rating scale, the processing was carried out through tables, figures and percentages as well as the "T" -Student "test, Spearman correlation coefficient, with data processed in SPSS 22.0. The results revealed that there is a direct relationship between the Organizational Climate and Labor Satisfaction of the MDN workers in 2016 with high significant influence, since the correlation coefficient is 0.997, there being a direct relationship and a level of significance of 0.01. The level of organizational climate was determined as a means with 46.67% and the level of satisfaction found was unsatisfactory with 60%.

It is intended that this thesis serves as a reference tool for management policies and direction within this important institution, and in turn allows to exceed the levels of evaluation between the two variables.

Keywords: Organizational Climate and Job Satisfaction.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

El estudio del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral resulta esencial en las diversas organizaciones en las cuales la interacción constante entre trabajadores puede resultar fundamental para el logro de los objetivos de las mismas.

No obstante, los estudios son escasos y tienen limitaciones debido a que los trabajadores no siempre sienten la libertad necesaria para expresar su satisfacción e insatisfacción por temor a ser despedidos o a alguna represalia.

Una de las instituciones en las cuales debe estudiarse el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores, es la Municipalidad Distrital de Namora, que es un órgano del Estado Peruano, promotor del desarrollo local, con personería jurídica de Derecho Público que cuenta con plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

La Municipalidad Distrital de Namora cuenta con personal Auxiliar, Técnico, Profesional y Obrero cuyo rendimiento se ve afectado muchas veces por diferentes aspectos como son: procedimientos administrativos engorrosos, políticas de personal deficientes, estructura orgánica que dificulta la toma de decisiones oportunas, presupuesto limitado para el pago de remuneraciones, lo que puede repercutir en el estado de motivación de las personas para cumplir con sus tareas y actividades y ocasiona en ciertas situaciones desinterés en el trabajo, poca colaboración entre compañeros de trabajo, conflictos laborales, deficiente atención al público y por ende se ve deteriorada la imagen de la institución, la cual

impide trabajar en un buen clima organizacional y una satisfacción laboral en condiciones favorables a su propia realización personal.

En este contexto, es preciso destacar que hasta la fecha, y específicamente en el área temática de estudio, se carece de investigaciones que analicen el clima organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, por tanto, hizo necesario desarrollar el presente trabajo a fin de contribuir al conocimiento científico, a partir del cual podrían diseñarse estrategias para mejorar la satisfacción del personal y la propia imagen institucional.

1.1.2. Descripción del Problema

En el panorama actual de las organizaciones, se vive una realidad cada vez más globalizada y competitiva, donde la gestión de los recursos intangibles representa la clave del éxito. En tal sentido, el factor humano representa el intangible más importante y valioso de una organización, siendo la herramienta que proporciona ventajas competitivas sobre la competencia. Bajo este contexto las condiciones de trabajo y el bienestar del trabajador representan uno de los análisis más importantes para la gestión de recursos humanos.

Por otro lado, el trabajo representa una de las actividades más importantes en la vida de las personas, al cual se le destina tiempo, recursos, energía, etc., involucrándose en actividades que de preferencia sean agradables para el trabajador. Por ello, en el presente estudio se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora año 2016, con la finalidad de proponer alternativas de solución que mejoren las condiciones de las variables mencionadas. Clima Organizacional y satisfacción Laboral son dos variables que difieren en su naturaleza, en sus causas y consecuencias; sin embargo, por ser

fenómenos que ocurren dentro de la organización y por la influencia que tienen en el comportamiento de los trabajadores, las variables guardan una estrecha relación.

A continuación se presenta el análisis de la problemática de ambas variables en los diferentes contextos. **En contexto mundial**, el mejoramiento de las condiciones de trabajo representa un tema prioritario para los diferentes estados y organismos internacionales, cada vez existe mayor énfasis en las políticas que promueven y gestionan en las organizaciones el mejoramiento de la calidad de trabajo y el bienestar de los trabajadores. **En el Perú** en los últimos años se vive una desaceleración en la economía, siendo un tema de incertidumbre para las personas, las organizaciones y el estado.

En el Perú existen 1855 Municipalidades, (1676 distritales y 196 provinciales) gestionadas bajo un marco legal poco adecuado a su diversidad y complejidad, Siendo Instituciones del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, por un tiempo de gobierno de 4 años; promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito, por lo que existe rotación del personal que labora en ellas, dependiendo del partido político que se encuentre en el poder. Dentro de las Municipalidades Distritales se encuentra la Municipalidad Distrital de Namora, la cual fue el objeto de estudio, en donde se logró determinar la influencia del clima organizacional en los niveles de satisfacción laboral de sus empleados. **A nivel institucional**, se observó que existen factores que son percibidos como poco favorables para el desarrollo de las actividades diarias. En tal sentido, en cuanto a las condiciones de trabajo existe una distribución inadecuada de los ambientes por falta de espacio, se observa hacinamiento del personal en algunos ambientes, la red de internet no es suficiente para la transmisión de datos a diferentes entidades, los contactos eléctricos no se encuentra adecuadamente distribuidos para la alimentación de equipos informáticos, así mismo cuenta con una inadecuada

iluminación, se observa una débil logística de materiales e insumos para la atención al público. Siendo estas condiciones percibidas como poco propicias para el desempeño de los trabajadores, que causa desmotivación e insatisfacción en los mismos.

1.1.3. Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016?

Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016?
- c) ¿Cómo es la influencia del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora en la satisfacción laboral de los trabajadores, año 2016?

1.2. Justificación e importancia

La presente investigación científica sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora (MDN), tiene las siguientes justificaciones:

1.2.1. Justificación científica:

Porque va a generar conocimiento científico sobre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Namora, lo cual permitirá una mejor discusión de la comunidad científica en asuntos vinculados con la temática mencionada.

Para el desarrollo de la presente investigación el área temática estuvo direccionada a conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores y cuyas conclusiones permitan informar acerca del estado situacional de la problemática existente en la Municipalidad Distrital de Namora, aspecto que justifica este trabajo; además pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema del clima organizacional y satisfacción laboral; la finalidad de evaluar el clima organizacional tiene el objetivo de vincularla con la toma de decisiones, que a la larga brindará la satisfacción laboral que se anhela. La teoría sobre clima organizacional de Likert, han abarcado fundamentalmente el área de las Ciencias Administrativas, posteriormente y tomando como base a los mencionados autores, se han desarrollado diversos estudios, siendo la mayoría de estos realizados en empresas, sin embargo, los ejecutados en municipalidades son escasos, en este sentido, esta investigación contribuye con el estudio de ambas variables, en un contexto específico, como es el de las municipalidades, de allí su contribución a la generación del conocimiento en esta área específica del clima organizacional y de satisfacción laboral. Las variables de estudio como clima organizacional se fundamentan en las teorías de clima organizacional de Likert, teoría de Litwin y Stringer (1968) y la Satisfacción Laboral en las teorías de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, Teoría de la Higiene- Motivación de Herzberg y la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom.

1.2.2. Justificación Técnico-Práctica:

Culminada la investigación se proponen recomendaciones que permiten a las autoridades actuales “Diseñar estrategias para mejorar los problemas detectados”, y así se pueda realizar una adecuada gestión y optimización del uso de los recursos de la municipalidad.

Es fundamental realizar la presente investigación debido a que la investigadora observa que la insatisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, es un problema cotidiano, ya que una vez caracterizado el clima organizacional, se identificará su influencia en el nivel de satisfacción, lo cual, también permitirá a las autoridades tomar decisiones en cuanto a la creación o reorientación de sus políticas, acciones y metas que faciliten la resolución del problema.

1.2.3. Justificación Institucional:

Se emplearán encuestas aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, con la rigurosidad metodológica para la recolección de la información así como para la interpretación de los resultados.

Asimismo, las conclusiones encontradas y las recomendaciones formuladas serán alcanzadas al Jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Namora con la expectativa de que sirvan como insumo o fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el bienestar de los trabajadores de la institución antes mencionada.

1.2.4. Justificación Personal:

El presente estudio contribuye a reforzar mis conocimientos adquiridos durante mi formación profesional y con la culminación de la presente tesis me va a permitir obtener el grado de Maestro en Ciencias con mención en Administración y Gerencia Pública.

1.3. Delimitación de la investigación

El presente trabajo de investigación se realiza mediante la recopilación de la información, tomando en cuenta una muestra significativa de los trabajadores y

que fueron encuestados al azar independientemente de su condición laboral y del cargo que ocupan en la institución.

Una de las limitaciones de la presente investigación es la dificultad para obtener información en general, ya que las personas encargadas de proporcionarlos a través de las encuestas, están cumpliendo una labor y la atención a nuestro requerimiento es algo adicional que no siempre están predispuestos a cumplir de manera serena y objetiva.

Además el costo que implica realizar una investigación más profunda sobre este tema y la posibilidad siempre latente de que la información brindada no sea 100% objetiva o que los encuestadores puedan no cumplir su trabajo a cabalidad.

Asimismo se advirtió:

- **Delimitación espacial:** La tesis se desarrolló en el distrito de Namora, provincia de Cajamarca, en la Municipalidad Distrital de Namora.
- **Delimitación Social:** La investigación abarca a los trabajadores de todos los niveles de la Municipalidad Distrital de Namora.
- **Delimitación Temporal:** La investigación se realizó en el año 2016

1.4. Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

Falta de acceso a la información interna de la Municipalidad Distrital de Namora, ya que las autoridades municipales son autónomas política, económica y administrativa y son muy recelosos con la información interna de la municipalidad, sin embargo se buscó de manera permanente al Gerente de la Municipalidad para que nos pueda facilitar la información requerida.

Dificultad para ingresar a realizar las encuestas a los colaboradores sobre clima organizacional y satisfacción laboral, ya que se tuvo que buscar de manera permanente la autorización respectiva, hasta lograrla, además la investigadora laboró durante un tiempo en la Municipalidad Distrital de Namora, lo que le permitió

estrechar lazos de amistad con algunos trabajadores, que hizo un poco más accesible la aplicación de la encuesta.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a.** Determinar el nivel del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016.
- b.** Determinar el nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016.
- c.** Determinar la influencia del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora en la satisfacción laboral de los trabajadores, año 2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

El tema de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Namora, es un tema nuevo, ya que en la institución aún no se han realizado ningún proyecto de investigación referente a estos dos puntos tan importantes para la gestión de la institución.

Se entiende que el clima organizacional es la calidad de vida laboral que los trabajadores y directivos tienen en su organización, pues los niveles de satisfacción laboral tiene influencia directa en el desempeño de la organización, manifiesta en la actitud de los empleados de la organización permitiendo ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos. Estos temas tan importantes para el desarrollo de una organización han llevado a diferentes investigadores a realizar muchos estudios que indican la fuerte relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, entre estas estas investigaciones se cita:

A Nivel Internacional:

Portela, Ramírez y Ramos (2012) en su trabajo de investigación denominado *“Relación entre el Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá”* publicado por la Universidad de La Sabana Bogotá, según esta investigación el objetivo fue determinar si existe relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá. Como resultado se encontró, un clima organizacional débil, poca satisfacción frente al

trabajo y satisfacción de los clientes con el servicio. Como conclusión se determinó que existe una relación negativa frente al servicio.

Esta investigación muestra una realidad frecuente y que es un problema en las instituciones que se debe solucionar para lograr el cumplimiento de objetivos de las mismas.

Villamil y Sánchez (2012), en su estudio *“Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma-Honduras”*; esta investigación se enfocó en estudiar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. Para la recolección de datos se trabajó con la técnica de la encuesta, con un instrumento en forma de cuestionario, el cual posee un índice de Crobach de 0.928. Concluyó que en esta investigación existe relación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma.

Las conclusiones precedentes tienen incidencia en la presente investigación, puesto que la satisfacción laboral guarda relación significativa con el tipo de clima organizacional ya que en las organizaciones donde existe un clima organizacional participativo los empleados manifiestan estar altamente satisfechos.

A Nivel Nacional:

Carruitero y Riccer (2014) en su estudio titulado *“Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Gobierno Regional de La Libertad”*; tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño descriptivo – correlacional donde se trabajó con una muestra de 47 trabajadores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional de La Libertad. Para la recolección de información se utilizó la

técnica de la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados del estudio permitieron concluir que: existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores. En cuanto a los resultados descriptivos y sobre el clima organizacional predominó el nivel medio con un 52,94%, en lo que respecta a la satisfacción laboral se encontró un nivel alto con un 58,82%.

Los resultados encontrados en la citada tesis tienen incidencia en esta investigación, ya que el clima organizacional guarda relación significativa con la satisfacción laboral.

Sotomayor (2012), en su tesis "*Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2013*". El diseño de la investigación, es una investigación no experimental – Transaccional. Para obtener la información se utilizó como instrumento dos cuestionarios: uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Hospinal (2013), en su tesis titulada: "*Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la empresa F y D Inversiones S.A.C*"; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa mencionada. Investigación realizada en base a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; para la cual

se utilizó una muestra de 36 trabajadores seleccionados mediante un muestreo probabilístico, aleatorio simple. En el estudio se usaron dos cuestionarios para recolectar la información de las variables, uno para clima organizacional y otro para la satisfacción laboral. Las conclusiones establecidas fueron: Los elementos trascendentes del clima organizacional son: unión imparcialidad y reconocimiento; su valor en total es de 99.1%. Los elementos trascendentes de la satisfacción laboral son: satisfacción por las labores realizadas, satisfacción respecto al entorno ambiental en el centro laboral, satisfacción con las ocasiones de progreso y satisfacción respecto a la interrelación subordinado – jefe, el total de la importancia sumando estos elementos asciende al 99.8%.

A Nivel Local:

Villanueva (2015), en su tesis “*Percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral-2013*”- Cajamarca, Perú, indica que la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca fue calificada entre bueno y regular, de igual manera fue calificada la satisfacción laboral. La investigadora recomendó generar e implementar un programa de capacitación que incluya talleres, cursos de tipo general y específico lo cual permita que cada trabajador se actualice, responsabilice, y comprometa para cumplir con el trabajo asignado en los tiempos y forma establecida para la institución, así mismo recomendó generar mecanismos que permitan que los trabajadores se comprometan aún más con la institución ya que nunca será suficiente lo bueno que cada trabajador brinda en su trabajo y desarrollar un programa que coadyuve a que los trabajadores se comprometan a asistir a todos los cursos, talleres o pláticas que se les asigne en los días y horarios establecidos, en el cual se otorgará diplomas y reconocimientos a través de la Unidad de Recursos Humanos.

Saldaña (2011) en su tesis *“Análisis del Clima Organizacional en los niveles de Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cinerama de Cajamarca, 2011”*, Cajamarca, Perú; indica que respecto a la hipótesis de investigación se comprobó que un clima laboral adecuado influye positivamente en los niveles de satisfacción laboral, esto se demuestra con los resultados encontrados a través de las encuestas a los 26 trabajadores. En cuanto al Clima Organizacional, el 81% opinaron que el clima dentro de la organización es percibido como “regular” y “bueno”, lo cual podemos calificarlo como positivo. Asimismo respecto a la satisfacción laboral, el 63% de trabajadores opinaron que la satisfacción laboral es percibida como “regular” y “bueno”.

Por consiguiente se comprueba que si el clima organizacional es satisfactorio en consecuencia la satisfacción laboral se va a ver influenciada positivamente.

Es importante resaltar los resultados de la investigación ya que esto permitirá a la empresa Cinerama de Cajamarca fortalecer sus capacidades para poder desarrollarse y contribuir con un servicio de calidad a la comunidad que seguramente se verá favorecida.

Chávez y Ponce (2014), en su investigación denominada *“El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de Menores San Marcos, Provincia de San Marcos, en el año 2014”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte – Cajamarca, se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la mencionada institución, considerando que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,420 y que la correlación es significativa al nivel 0,01.

Por lo tanto este estudio es importante para mi investigación, por la relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y puedo decir que la propia satisfacción ayuda a mejorar el clima organizacional.

2.2. Marco Doctrinal

2.2.1. Teoría del clima organizacional

A. Teoría del clima organizacional de Likert

Al pasar los años se han desarrollado varias teorías del clima organizacional pero la teoría de clima Organizacional de Rensis Likert citado por (Brunet, 1999) servirá como apoyo en nuestra investigación pues establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

De esta manera Likert propone tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. Estas son:

- **Variables causales:** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se hallan lo que son la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- **Variables intermedias:** Estas variables están orientadas a medir el estado interno y la salud de la empresa, reflejado en aspectos como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables tienen una significativa importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales de una empresa y/o institución.
- **Variables finales:** Este tipo de variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están

orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Se puede concluir que los factores externos e internos de la organización tienen influencia en el desempeño de los integrantes de la organización dando forma al ambiente en el que se desarrollan. Aunque estos factores no intervienen directamente en la organización pero si de manera importante en las percepciones que los integrantes tengan de los factores.

B. La teoría de Litwin y Stringer (1968)

Trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite: a) analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social; b) simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales; c) hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes. El modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) tiene las siguientes características; sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo; que el clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros; que las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos; el modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar

que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos y se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima laboral. Litwin y Stringer (1968), consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones. En los últimos años, se han dado avances significativos en el estudio sistemático de la motivación humana así como en la construcción de instrumentos que miden esta variable, por lo que actualmente es posible hablar de una ciencia de la motivación (Litwin y Stringer, 1968).

El desarrollo de la motivación se debe en gran parte al trabajo de Mc Clelland en la Universidad de Harvard (1961) y de Atkinson en la Universidad de Michigan (1964), citado por De Freitas (1993), quienes desarrollan lo que Litwin y Stringer llaman “una teoría científica de la motivación”, utilizada con éxito en la parte técnica de ingeniería, negocios y organizaciones, centrada específicamente en tres motivos intrínsecos que han demostrado ser determinantes importantes de la conducta relacionada con el trabajo, a saber, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación; Litwin y Stringer (1968) presentan una versión simplificada de la teoría de Mc Clelland – Atkinson(1964) sobre la motivación humana, por cuanto se trata de una teoría que se deriva de estudios empíricos, sus puntos son medibles y válidos y permite derivar hipótesis. Litwin y Stringer (1968) de acuerdo con el tipo de motivación que se propicie proponen tres tipos de climas laborales diferentes: sólo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización. Las tres clases de clima son:

Clima autoritario: caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción.

Clima amistoso: alto nivel de motivación de afiliación, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo de desempeño.

Clima de logro: alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad.

Estos tipos de clima coexisten y pueden estar presentes en cada uno de las áreas de la organización en estudio y ejercer un impacto conjunto sobre los resultados y el clima global de una organización.

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.

2.2.2 Teorías de la Satisfacción Laboral

Para la presente investigación se consideró las siguientes teorías: Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, Teoría de la higiene-motivación de Herzberg, Teoría de las Expectativas Vroom

A. Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow

Es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” de 1943, que posteriormente amplió. Su teoría formula una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). Según la teoría de Maslow los motivos deben tener un orden de prioridades, colocándolas desde las más bajas hasta las más altas.

Manene (2012) explica las necesidades establecidas en las que se basa la pirámide de Abraham Maslow de la siguiente manera:

- **Necesidades fisiológicas:** respecto a esta teoría el mismo autor expresa que las necesidades vegetativas relacionadas con hambre, cansancio, sueño, deseo sexual, etc.; estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre. (Manene, 2012)

- **Necesidades de seguridad:** las necesidades de seguridad se relacionan con la supervivencia del individuo. Con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía. (Manene, 2012)

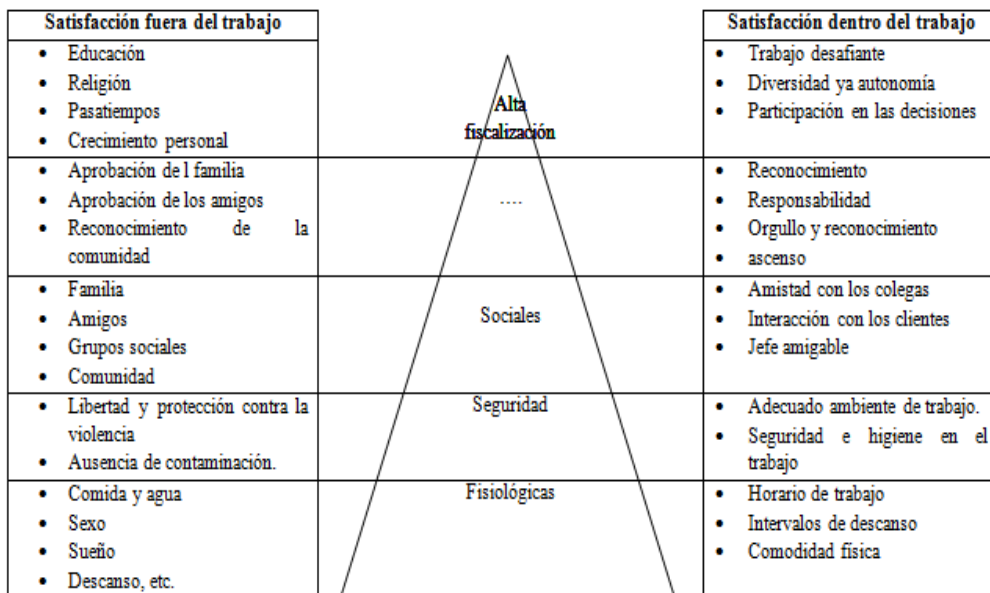
- **Necesidades sociales:** Las relaciones de amistad, la necesidad de dar y recibir afecto, la búsqueda de amigos y la participación en grupo están relacionadas con este tipo de necesidades. Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él. (Manene, 2012. pp. 32-37)

- **Necesidades de reconocimiento o estima.** A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto,

estatus, prestigio, poder, etc., también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima y, por tanto relacionadas con la autoevaluación y la autoestima de los individuos. (Manene, 2012)

- **Necesidades de auto-superación o de autorrealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol. Relacionadas con el deseo de cumplir la tendencia de cada individuo a utilizar todo su potencial, es decir, lograr su realización. Esta tendencia expresa el deseo de progresar cada día más y desarrollar todo su potencial y talento. También conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo. (Manene, 2012)

Gráfico N° 1: Pirámide de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow



Fuente: Pirámide de las necesidades de Maslow y sus implicaciones (Tomado de CHIAVENATO, Idalberto; Administración en los nuevos tiempos; Editorial Me Graw Hill Interamericana S.A. Undécima edición; Colombia 2002; Pág. 599.

B. Teoría de la higiene-motivación de Herzberg

Luque y otros (2006), citan a Herzberg, quién propuso la teoría de motivación e higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores”. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores y demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes que son fuentes de satisfacción se denominan factores motivacionales (logro, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad) y son intrínsecos al trabajo, estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Por otro lado, los factores ausentes que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene (sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez, consolidación) y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad), pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método para reunir los datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos. (Stoner y Freedman, 2006).

Esta teoría explica, y permite comprender la relación de un individuo con su trabajo así como la actitud en su actividad laboral, bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, y que obviamente se va a manifestar en un determinado desempeño en la organización donde se encuentre.

C. Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom.

Stoner, James, Freeman. (2009). Señalan que la teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los Administradores. La teoría expuesta por Víctor Vroom, se basa en tres supuestos los cuales son:

- Las fuerzas existentes dentro de los individuos y aquellas otras presentes en su situación de trabajo se combinan para motivar y determinar el comportamiento.
- Los individuos toman decisiones conscientes acerca de su conducta.
- La selección de un curso de acción determinado depende de la expectativa de que cierta conducta de uno o más resultados deseados en vez de resultados indeseables.

El autor de esta teoría explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores:

- **Valencia:** Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo.
- **Expectativa:** Está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja.

- **Instrumentalidad:** Está representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa.(P. 56)

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Clima Organizacional

A. Origen

El origen del estudio puede decir que se inició en las investigaciones sobre los climas sociales realizados por Kurt Lewin y sus colaboradores en los años 30 del S. XX, el cual tenía por objetivo centrarse en presentar cualquier proceso social particular, como es el caso de las interacciones entre los miembros de un grupo (Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012).

Asimismo, según Gómez (2011) refiere que, el origen del clima organizacional se sitúa en la psicología, el cual era conocida entonces como Psicología Industrial, asimismo, formalmente se instituyó en América a principios del S. XX., dándose su fortalecimiento con la segunda guerra mundial, debido a que se empezó a tratar temas referido a una debida selección de personas y de las formas remuneración que se fijaran.

B. Definiciones de clima organizacional

Bordas (2016) se refiere a la percepción que tienen los trabajadores con respecto a su entorno laboral en donde se desarrollan sus actividades, en un periodo de tiempo dado. Este contexto es el que aporta al trabajador condiciones que favorecen o dificultan el desempeño de su trabajo.

Chiavenato, (2011), considera que, el clima organizacional viene a ser el medio interno y la atmósfera de una empresa. donde los factores como la política, los estilos de liderazgo, la tecnología, la etapa de la vida del negocio, y otros, son

factores muy influyentes en la actitud y comportamiento de un trabajador y que se ve reflejado en su desempeño y productiva en la empresa.

Palma (2004) definió al clima organizacional como la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y en función a aspectos relacionados a la autorrealización, involucramiento hacia las tareas, relación con la autoridad, mecanismos de comunicación y condiciones físicas.

Desseler (1993) manifiesta que el clima organizacional “es el conjunto de percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”.

C. Tipos de clima organizacional

Los tipos de clima Organizacional según Likert citado por (Brunet, 1999) propone que la interacción de las variables causales, intermedias y finales traen como fin la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, así como de cuatro sistemas, (Barroso, 2004) también define de manera similar a los tipo de clima Organizacional existentes por tal motivo se definirá de acuerdo a los antes mencionados:

a) Clima autoritario.

- Sistema I Autoritario explotador: Este sistema se caracteriza porque la dirección no brinda la confianza necesaria a sus empleados, lo que se percibe en la atmosfera laboral es temor, castigos, amenazas, ocasionalmente recompensas, las decisiones y objetivos son tomadas en la alta dirección y con respecto a la satisfacción de las necesidades permanece en niveles psicológicos y de seguridad, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula. En este tipo de clima se presenta un ambiente estable y aleatorio

en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes específicas

- **Sistema II Autoritarismo paternalista:** Este sistema se caracteriza porque existe confianza entre la alta dirección y sus empleados; la mayor parte de las decisiones la toma la alta gerencia, pero algunas se toman en los niveles de menor jerarquía. Se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores y se manejan mecanismos de control, los cuales pueden delegarse a niveles intermedios e inferiores. Bajo esta premisa, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. Sin embargo, se da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado; pueden desarrollarse, grupos informales, pero éstos no siempre reaccionan a los fines de la organización.

b) Clima participativo

- **Sistema III Consultivo:** Este sistema se caracteriza por la confianza que tienen los niveles de alta dirección con sus subordinados permitiendo a los empleados tomar decisiones específicas en los niveles de menor jerarquía, satisfaciendo necesidades de prestigio y autoestima, utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente. La comunicación es de tipo descendente. Hay interacción moderada entre la dirección y los empleados, y a veces un alto grado de confianza. El control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Pueden generarse grupos informales, pero éstos pueden negarse o resistirse a los fines de la organización. Este tipo de clima presenta dinamismo y la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- **Sistema IV Participación en grupo:** En este sistema existe la plena confianza en los empleados por parte de la alta dirección, la toma de decisiones están dispersados en toda la organización, la comunicación fluye de forma

ascendente como descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación, compromiso e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación de rendimiento en función de los objetivos. Las relaciones de trabajo entre el supervisor con el supervisado se basa en la amistad, la confianza y las responsabilidades son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales son frecuentemente los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

D. Dimensiones del clima organizacional

Para conocer y evaluar el clima organizacional es importante conocer las diversas dimensiones que se han desarrollado por distintos autores por consiguiente según Litwin y Stinger (1978), citado por (Llaneza, 2009) da a conocer la existencia de nueve dimensiones que explicarían las características del clima existente en una determinada empresa. Estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- 1. Estructura:** Esta dimensión representa la percepción que tiene los integrantes de la organización acerca de las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo normal de sus actividades dentro de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal estructurado.
- 2. Responsabilidad (empowerment):** Esta dimensión representa el sentimiento de los integrantes de la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión

que reciben los subordinados es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento o impresión de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.

- 3. Recompensa:** Esta dimensión corresponde a la percepción que tienen los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien realizado. En gran medida es como la organización utiliza más el premio que el castigo.
- 4. Desafío:** Esta Dimensión Pertenece al sentimiento que tienen los subordinados de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo y la organización. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- 5. Relaciones:** Esta dimensión representa la percepción por parte de los integrantes de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros de trabajo como entre jefes.
- 6. Cooperación:** Esta dimensión significa 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. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- 7. Estándares:** Esta dimensión representa la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos: Esta dimensión implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan. Dentro de una organización siempre existirán problemas y/o conflictos pues por ser seres pesantes tendremos diferencias en ideas y opiniones pero la clave está en manejarlas para convertirlas en fortalezas para la organización.

9. Identidad: Esta dimensión identifica el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante además de ser valioso dentro del grupo de trabajo y la organización. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Por otro lado (Browsers & Taylor, 1997) de la Universidad de Michigan también estudiaron acerca de las características del clima organizacional proponiendo cinco grandes dimensiones que a continuación se indican:

- 1. Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- 2. Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- 3. Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- 4. Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- 5. Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

“Los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la misma y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores” (Bustos 2004, 81)

E. Características del clima organizacional

Dentro del clima organizacional el cambio temporal de las actitudes de las personas es evidente, puesto que se debe a diferentes razones y circunstancias por la relación de estar dentro de la organización y laborar con seres pensantes con ideas y opiniones diversas, entre ellas también se puede identificar: los días de pago, aguinaldos, incrementos, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento del salario, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Por consiguiente para realizar un análisis correcto sobre el clima organizacional (Silva, 1996) describe las siguientes características medulares:

- Es externo al individuo.
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez (2001) también identifica características importantes del clima organizacional que nos muestra a continuación:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes. • Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Según, Brunet, (1987), refiere que, el concepto clima presenta características propias. En consecuencia, el clima organizacional, viene a ser una configuración de las características personales y de la organización. Como podemos ver, resulta que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que influirá en el comportamiento del trabajador, así como el factor atmosférico influye en el comportamiento. Además, cabe señalar que el clima dentro de una organización puede dividirse en tamaño de la organización, en modos de comunicación, en términos de estructuras organizacional, en estilo de liderazgo de la dirección, y otros.

Para, Rodríguez, (2005), entre las características del clima organizacional tenemos:

- El clima en una organización, goza de una visible estabilidad que se debe entender como permanencia, sin obviar que siempre existen circunstancias que permitan un cambio.

- Surte impacto este tipo de influencia, en el comportamiento y en las actitudes de los individuos de la organización.
- Influye en las obligaciones pactadas e incluso en su identificación de los individuos de una organización.
- Los individuos de una organización se verán afectados por cada una de las variables estructurales de las que compuesta una organización tales como la política, el sistema de contratación, etc.

2.3.2. Satisfacción laboral.

A. Etimología

Para entender el término de satisfacción laboral hay que regresar a la raíz del término y entender el significado de las palabras, solo de esta manera se tendrá una acepción real de lo que significa este término.

- a. Satisfacción: “Satisfacción, del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento”.
- b. Definición de laboral (s/f). Laboral es lo perteneciente o relativo al trabajo. La palabra “trabajo” deriva del latín tripalium, que era una herramienta parecida a un cepo con tres puntas o pies que se usaba inicialmente para sujetar caballos o bueyes y así poder herrarlos. También se usaba como instrumento de tortura para castigar esclavos o reos.

B. Definiciones de satisfacción laboral

Son muchas los conceptos sobre Satisfacción laboral, trataremos las que he considerado más relevantes para nuestro estudio existiendo dos claras líneas de definición las que se define como estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva y por otro lado como una actitud respecto al trabajo que desarrolla en la organización:

(Locke, 1976) Define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Tratándose de una actitud general más no solo de una específica si no del resultado de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

(Bravo, Peiro, & Rodriguez, 1996) Se refieren a la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por los colaboradores sobre una situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia características específicas. Así la satisfacción laboral hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo dentro de un concepto globalizador. Como resultado se puede manifestar que el hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

(Landy & Conte, 2005) Consideran a la satisfacción laboral como una actitud positiva, que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral con respecto al estado emocional de los colaboradores de la organización.

Para, Robbins y Judge (2009) se refirió a la satisfacción hacia el trabajo “como la valoración positiva que realiza los empleados hacia su puesto de trabajo, el cual incluye tanto aspectos cognitivos como también emociones y sentimientos”, (p. 83)

Finalmente (Robbins & Judge, 2009) ambos indican que la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

C. Niveles de satisfacción.

Según Núñez (2008), para el estudio de la satisfacción laboral se establece diferentes niveles o formas de satisfacción laboral las cuales son; generales, progresiva, estable, conformista, pseudo satisfacción y por facetas.

a. General: Estipula que la satisfacción laboral general es el modo como de cómo se siente la persona en el trabajo, según los diversos autores nos dicen que es una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeña. Para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en el lugar donde labora, existen diversos factores a influir.

b. Progresiva: La persona se siente satisfecha con el trabajo, al incrementar el nivel de aspiración una persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor por lo tanto una insatisfacción creativa, en cuanto a ciertos aspectos de la situación laboral puede ser parte integral de esta forma.

c. Estable: La persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Un incremento en el nivel de aspiración se concentra en otras áreas de la vida debido a que hay pocos incentivos laborales.

d. Conformista: La persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el fin de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior. Al disminuir el nivel de aspiración, la persona es capaz de alcanzar nuevamente un estado positivo de satisfacción.

e. Seudo-Satisfacción: La persona se siente insatisfecha con el trabajo, al enfrentar problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración. Una percepción distorsionada o la negación de la situación laboral negativa puede dar como resultado la seudo-satisfacción.

f. Por facetas: Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú (s/f), enciclopedia y biblioteca virtual de las ciencias sociales, económicas y jurídicas dice que es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo los cuales son:

- **Reconocimiento:** es el sentimiento de que se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en la respuesta positiva, más bien que en sanciones.
- **Beneficios:** Son los incentivos económicos y no económicos, que además mantienen las relaciones interpersonales propositivas entre compañeros y jefe-subordinado haciendo su trabajo más ameno.
- **Condiciones del trabajo:** Consiste en aspectos como nivel de ruido o calor, circunstancias peligrosas entre otros, que tienden a involucrarse en la satisfacción a nivel extrínseco.
- **Supervisión recibida:** Constituye la columna vertebral de la empresa, pues el éxito de la función supervisora generalmente se traduce en el éxito de la empresa
- **Compañeros del trabajo:** Los empleados buscan ser tratados con respeto por aquellos con quienes trabajan. Un ambiente de trabajo hostil, con compañeros de trabajo groseros o desagradables, es uno de los aspectos que generan una menor satisfacción laboral.
- **Políticas de la empresa:** hacen referencia a las estrategias y tácticas de manejo que rigen la organización y que se establecen para mediar y nivelar el trabajo, en relación con horarios, flexibilidad, designación de

puestos y funciones, jornadas intensivas y extras de labores, salarios, entre otros aspectos.

D. Variables que interviene en la satisfacción laboral

Para Rivas (2008) Las causas cambiantes que puede influir ya sea en la satisfacción como en la insatisfacción son: motivación laboral, participación en las decisiones, tipo de actividad y satisfacción laboral y la remuneración (P. 275)

a. **Motivación Laboral:** Se trata de una fuerza impulsora capaz de generar una conducta en cualquier campo de actividad humana, ya sea familiar, social o laboral. La motivación, no radica en considerarla un medio útil para el logro de productividad y competitividad empresarial, sino también como una herramienta de autoeficacia personal, que tenga como fin último el disfrute con el propio trabajo. Aplicado a nuestro contexto.

Aspectos como la motivación, identificación y compromiso con la organización, cuanto más se potencien, mejores resultados se obtienen de los empleados, mejor es el rendimiento de su trabajo y disminuye su absentismo, accidentabilidad y propensión al abandono (Quijano, 2008).

b. **Participación en las decisiones:** La participación en las decisiones de un grupo resulta un aspecto clave para el desarrollo de la iniciativa e independencia del individuo. La posibilidad de ser partícipe en las decisiones de un grupo o equipo fomenta la motivación, promueve mayor integración y también, consenso grupal. (Calderón, 2003).

Así, la posibilidad de participar en decisiones que afectan al entorno laboral inmediato o el hecho de tener voz en la empresa son aspectos que incrementan la Satisfacción Laboral.

- c. **Tipo de actividad y satisfacción laboral:** Pichler y Wallace, (2009) Indican que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. A nivel estatal, se ha constatado que desarrollar un trabajo atractivo e interesante es uno de los factores más valorados en relación a la satisfacción. El departamento en el que se trabaja, también puede resultar un factor a considerar, siendo los directivos o los altos cargos los más satisfechos (P. 15).
- d. **Remuneración:** Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. (Robbins, 2013

E. Signos de Satisfacción e Insatisfacción Laboral

Robbins (2008), explica que las actitudes o conductas son títulos de valoración favorable o desfavorable para las personas o situaciones que se suscitan a raíz de su trabajo diario.

a) Signos de Satisfacción Laboral: Los colaboradores poseen muchas actitudes, pero las que realmente deben interesar son muy pocas, y son aquellas que demuestren una relación con el trabajo que realizan, las cuales

pueden reflejar positivismo o negativismo hacia los aspectos de su ambiente labora. Entre los principales signos de satisfacción laboral se encuentran:

- **Satisfacción en el trabajo:** Es la sensación positiva o de bienestar hacia el trabajo. El colaborador que posee esta sensación, tendrá sentimiento positivos hacia éste, y otra que este insatisfecha tendrá sentimientos negativos. Es muy frecuente que cuando se habla de conductas hacia el trabajo se relacione inmediatamente en la satisfacción que se tiene en el lugar de trabajo y la verdad es que los dos términos son intercambiables, a consecuencia del alcance que los investigadores le han otorgado a esta sensación.
- **Involucramiento en el trabajo:** Es el nivel en que el colaborador se identifica de manera psicológica con su trabajo, y ve su desempeño como beneficio para él y para la empresa. Las personas que posean un nivel elevado en esta conducta le tomarán una mayor importancia a lo que realizan y lo harán de la mejor manera posible. Se puede facultar para que tomen decisiones de manera psicológica con el fin de que los empleados tengan la creencia que influyen de una gran manera en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto, y posean mayor autonomía. Si se da la facultad para la toma de decisiones de manera psicológica, llega a tener un resultado positivo con respecto a la responsabilidad y el desempeño en el trabajo. Y si se da el involucramiento en la empresa llega a bajar el nivel de rotación y ausentismo.
- **Compromiso organizacional:** Es el compromiso que adquiere el colaborador con la empresa, las metas y objetivos que esta tenga. Esto significa identificarse con el puesto de trabajo donde se desarrolla y sentirse propio de la organización donde labora.(Robins 2008)

b) Signos de Insatisfacción Laboral:

Un empleado al no estar satisfecho plenamente en todos los sentidos ya expuestos puede generar y presentar ciertas actitudes negativas dentro del trabajo, que son señales inequívocas de que no está satisfecho laboralmente.

Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral (s/f). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. En lista y define una serie de signos que pueden revelar insatisfacción laboral por parte de los empleados, las cuales son; abandono, expresión, lealtad y negligencia.

- **Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores.
- **Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- **Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

F. Maneras de aumentar la satisfacción laboral

Al considerar el factor humano dentro de una empresa como un elemento primordial e indispensable para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización, es conveniente buscar medidas que favorezcan a mejorar o en su defecto fomentar la satisfacción laboral dentro de los empleados.

Forbes (2013) Plantea siete formas de mejorar la satisfacción laboral.

- a. Los valores fundamentales:** Aunque la organización esté pasando por un momento económico complicado, los valores fundamentales no deberían abandonarse, sino mantenerse. Lo mismo debería ocurrir con los valores de liderazgo. Muchos empleados observan que esos valores solo son aplicados en los buenos momentos, pero cuando ocurren situaciones desagradables incluso los principales líderes se olvidan de ellos. Las buenas organizaciones abrazan con fuerza sus valores, al margen del contexto. Cuando eso sucede, los trabajadores aprenden a apreciar la empresa para la que laboran.
- b. Enfoque a largo plazo:** Las empresas deben procurar observar, digamos, una recesión como un problema temporal y mantener su enfoque en los objetivos a largo plazo. A los colaboradores no les importa pasar por momentos difíciles cuando creen que hay un futuro brillante por delante. Y eso ocurre cuando la compañía sabe encontrar ciertas oportunidades aún en los momentos más difíciles.
- c. Liderazgo local:** Es fundamental que la empresa reconozca que la principal fuente de satisfacción o insatisfacción viene de lo que sucede en cada grupo de trabajo. Por lo tanto, todo gerente y supervisor debería buscar mecanismos para conocer la satisfacción de sus empleados y enfrentarse al reto de encontrar oportunidades para mejorar esos niveles.
- d. Comunicación continua:** Las personas tienden a comunicarse menos durante los malos tiempos, cuando en realidad, lo que necesitan es comunicarse aún más. Cuando llegan momentos sumamente difíciles, las organizaciones deberían centrar sus esfuerzos para comunicarse y compartir información importante.
- e. Colaboración:** Los equipos de alto rendimiento buscan siempre hacer mejoras en su capacidad de compartir recursos y trabajar en conjunto. Esto reduce los costos y la eficiencia aumenta.

f. Oportunidades para el desarrollo: Si el ritmo de trabajo en una empresa es lento, la gente tiene que aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas capacidades. Los líderes deben desafiar a sus colaboradores para “estirar” las asignaciones de trabajo.

g. Velocidad y agilidad: Cuando hay menos presupuesto, los gerentes, jefes y otros supervisores tienen que motivar a sus trabajadores para que actúen con rapidez y aprovechen las oportunidades en el mercado. La clave está en guiar a estas personas a que tomen decisiones cruciales sin demora.

G. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Para conocer la satisfacción laboral es importante conocer las diversas dimensiones, (Locke, 1976) uno de los pioneros identificó varias de estas características, clasificándolas en dos categorías:

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura

- 2. Agentes de satisfacción:** que hacen posible la ocurrencia de estos eventos
- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
 - Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
 - Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

2.4. Definición de Términos Básicos

En este acápite se definen los términos fundamentales en los cuales se basa esta investigación.

Actitudes. Son enunciados de evaluación ya sean favorables o desfavorables con respecto a los objetivos, a la gente o los eventos. Reflejan cómo se siente uno acerca de algo. Las actitudes no son las mismas que los valores, pero ambos están interrelacionados.

Ambiente Laboral. La organización para hacer del grupo más eficaz, debe tomar en cuenta cada uno de los distintos aspectos como son: las instalaciones, la tecnología, los sistemas de motivación, la estructura, y el tamaño, tomándolo como factores capaces de influir en el grado de identificación de los trabajadores hacia la organización.

Capacitación. Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Clima Organizacional. Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. El clima organizacional se define en sí, como un conjunto de propiedades o características del ambiente

Compromiso con el Trabajo. El compromiso se produce cuando en una persona surge una relación de afecto, un vínculo emocional, que le lleva a darse, a identificarse con una persona, con una idea, con una organización. El concepto de “compromiso laboral” se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita.

Comunicación: Formas de Comunicación establecidas dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros.

Condición laboral. Es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere a la categoría salarial a la que pertenece el trabajador. Dentro del sector público comprende: funcionarios, empleados, obreros, Contrato Administrativo de Servicio (CAS) y practicantes.

Cultura organizacional. La cultura en sentido amplio es concebida como el resultado de recultivar los conocimientos humanos, materiales o inmateriales que cada sociedad dispone para relacionarse en el medio y establecer formas de comunicación entre los propios individuos o grupos de estos (Chiavenato, 1994).

Estrategia. Es un patrón colectivo de decisiones que actúa sobre la formulación y despliegue de recursos de producción.

Estructura. Son las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que esta previamente definido de alguna manera.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Liderazgo. Es el reconocimiento social de la capacidad y hostilidad que deben tener los equipos directivos para conducir la organización hacia la excelencia. Los líderes deben mostrar claramente su compromiso con la mejora continua, desarrollando la misión y la visión institucional implicándose y actuando en sus procesos como modelo para el resto del personal que labora en la organización y apoyándose en las instituciones colaboradoras tomando las correctas decisiones.

Motivación. “Se puede definir la motivación como la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, con lo que disminuye la tensión ocasionada por ella” . Además la motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando una persona está motivada a “algo”, considera que ese “algo” o es necesario o conveniente. Por lo tanto, la motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad. (Rivera, Arellano y Molero, 2009, p.79)

Municipalidad. Es el organismo que gobierna las provincias y los distritos de la República.

Organización: es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de

interacción, tendientes a producir bienes o servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión. Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo común.

Reconocimiento laboral. Es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida.

Satisfacción laboral: La satisfacción en el trabajo es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que éste detenta, resultante final de la interacción dinámica de conjuntos de coordenadas, llamados necesidades humanas e incitaciones del empleo.

Sueldo: Pago otorgado por el trabajo realizado, que sea justo y congruente con la valorización del mismo.

Valores. Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora, tiene relación directa en los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores.”

3.1.2. Hipótesis Específicas

H1: El nivel del clima organizacional es alto en la Municipalidad Distrital de Namora.

H2: El nivel de satisfacción laboral es satisfactorio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora.

H3: Existe influencia significativa del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora en la satisfacción laboral de los trabajadores.

3.2 Variables

3.2.1. Variable Independiente. Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Namora.

3.2.2. Variable Dependiente. Niveles de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora.

3.3. Tabla 1: Operacionalización / categorización de los componentes de las hipótesis

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA, 2016						
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	FUENTE DE INFORMACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>El clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora, tiene relación directa en la satisfacción laboral de los trabajadores.</p> <p>Específicas:</p> <p>H1: El nivel del clima organizacional es alto en la Municipalidad Distrital de Namora.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción laboral es satisfactorio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora.</p> <p>H3: Existe influencia significativa del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora en la satisfacción laboral de los trabajadores.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Palma (2004) definió al clima organizacional como la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y en función a aspectos relacionados a la autorrealización, involucramiento hacia las tareas, relación con la autoridad, mecanismos de comunicación y condiciones físicas.</p>	D1: Conocimiento Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Misión, visión - Objetivos - Estructura orgánica 	Ordinal	<p>Cuestionario de clima organizacional</p> <p>Escala Likert</p>
			D2: Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo - Materiales, equipos e infraestructura - Delimitación de funciones 		
			D3: Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza, autoestima - Dirección de grupo - Apoyo y orientación al trabajador - Empatía 		
			D4: Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación dentro del área - Comunicación inter-áreas - Información oportuna - Aceptación de opiniones 		
			D5: Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del trabajo - Reconocimiento laboral - Nivel de motivación 		
			D6: Innovación	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación al cambio - Creatividad e innovación - Planes y acciones 		
			D7: Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Cooperación - Logro de objetivos 		
	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Landy & Conte (2005) Consideran a la satisfacción laboral como una actitud positiva, que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral con respecto al estado emocional de los colaboradores de la organización.</p>	D1: Beneficios Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Bonificaciones justas - Beneficios sociales - Oportunidades- ascensos - Salarios, horarios 	<p>Cuestionario de satisfacción laboral</p> <p>Escala Likert</p>	
			D2: Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para el puesto - Retroalimentación - Oportunidades de capacitación 		
			D3: Estabilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral - Indemnizaciones 		
			D4: Nivel de Sueldos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración adecuada - Atención a necesidades del personal - Satisfacción de necesidades personales 		

Elaboración: Propia

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

Localidad:

Dirección : Jr. La Libertad N° 105
Distrito : Namora
Provincia : Cajamarca
Región : Cajamarca
Teléfono : (076) 363700

Figura 1: Localización del Distrito de Namora



Fuente: google Maps

Institución:

Figura 2: "Municipalidad Distrital de Namora"



Misión

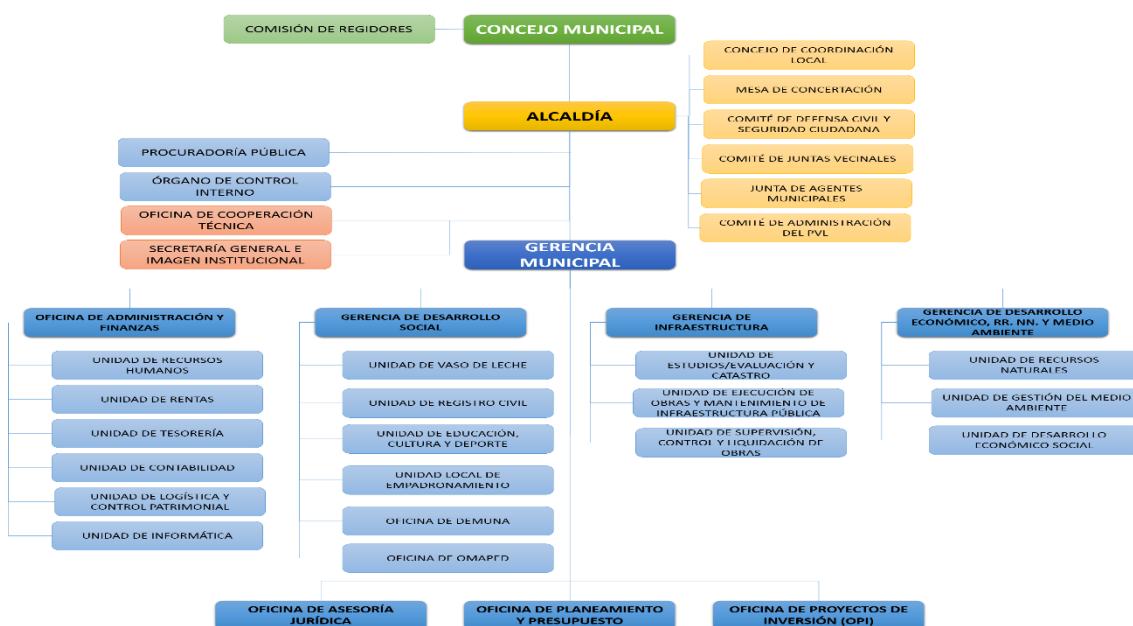
Somos un Gobierno Local democrático, concertador, planificador y representativo con voluntad de cambio, que servimos con eficiencia a la comunidad, contribuyendo a mejorar la calidad y el nivel de vida de la población, a través de la prestación de servicios públicos locales y promoción del desarrollo económico local, en base a los valores de transparencia y equidad.

Visión

Ser una ciudad competitiva, para impulsar el desarrollo armónico integral y sostenido del Distrito, con la participación activa de la sociedad civil en su conjunto, a fin de realizar inversiones en servicios, infraestructura, desarrollo humano, programas y acciones con el fin de crear condiciones básicas de bienestar, desarrollo sostenible y seguridad a la población, mediante la acción democrática y la administración responsable y honesta de los recursos de los Namorinos.

Organigrama

La Municipalidad Distrital de Namora cuenta con el siguiente cuadro jerárquico.



Objetivos y Estrategias de la MDN

A. Dimensión Social

Objetivo

- Provisionar y mejorar los niveles de cobertura de los servicios públicos básicos, especialmente saneamiento (agua y alcantarillado).

Estrategias

- Suscripción de convenios de cooperación interinstitucional y aporte de contrapartidas institucionales.

Objetivo

- Ampliar y mejorar la cobertura de los servicios de salud y educación en el ámbito distrital.

Estrategias

- Suscripción de convenios de cooperación interinstitucional y aporte con contrapartida institucional.

Objetivo

- Consolidar la identidad cultural del pueblo namorino y revalorar sus aspectos costumbristas y tradiciones.
- Sociedad con práctica de valores.
- Consolidar las prácticas de acción comunitarias.

Estrategias

- Convenios de cooperación interinstitucional con las universidades, INC e instituciones educativas del ámbito distrital, provincial y regional.

Objetivo

- Contar con infraestructura básica para las actividades deportivas y recreacionales.

Estrategias

- Concertar con las comunidades campesinas para la construcción de infraestructura deportiva.
- Realizar convenios con las instituciones educativas.

B. Dimensión Económica:

Objetivo

- Apoyo e impulso a las actividades económico-productivas buscando el incremento de la producción y productividad en general, con énfasis en el sector agropecuario y turístico.
- Promover el mejoramiento y ampliación de la infraestructura de riego y gestión de los recursos naturales.
- Promover la divulgación sobre las bondades del uso de tecnologías existentes que sean apropiadas a la realidad del distrito.
- Mejorar los niveles de ingreso de los productores directos.

Estrategias

- Gestión y coordinación con entidades del gobierno nacional, gobierno regional y gobierno local provincial, universidades, institutos tecnológicos y organizaciones no gubernamentales de desarrollo ONGs. para identificación y ejecución proyectos productivos y de infraestructura de apoyo a la producción.

Objetivo

- Promover el desarrollo de actividades de transformación sobre la base de la producción de derivados lácteos, así como de aquellas relacionadas con el potencial maderable en el distrito.

Estrategias

- Suscripción de convenios de cooperación interinstitucional con los sectores agricultura, producción, universidades, y organizaciones no gubernamentales de desarrollo ONGs.

Objetivo

- Ampliar la provisión del servicio de energía eléctrica que abarque al conjunto de los centros poblados rurales, con fines domésticos y para el desarrollo de actividades productivas.
- Contar con una red vial que integre a los centros poblados y zonas productivas del distrito.

Estrategias

- Suscripción de convenios de cooperación interinstitucional con los sectores agricultura, producción, universidades, y organizaciones no gubernamentales de desarrollo ONGs.
- Suscripción de convenio interinstitucional con el Gobierno Regional Cajamarca para ser beneficiarios del Programa de Ampliación de la Frontera Eléctrica.

C. Dimensión Territorial Ambiental:

Objetivo

- Preservación y uso racional de los recursos naturales y medio ambiente.

Estrategias

- Gestión y coordinación con entidades del gobierno nacional, gobierno regional y gobierno local provincial, universidades, institutos tecnológicos y organizaciones no gubernamentales de desarrollo ONGs. para identificación y ejecución proyectos y programas de uso racional de los recursos naturales y preservación del medio ambiente.

- Suscripción de convenios de cooperación interinstitucional en este campo.

Objetivo

- Contar con una delimitación precisa territorial del distrito y lograr el saneamiento físico – legal de la propiedad rural y categorización de los centros poblados.

Estrategias

- Coordinaciones directas con los responsables de este tipo de acciones tanto en el Gobierno Regional Cajamarca, como en el COFOPRI.
- Brindar apoyo al personal profesional y técnico que intervengan en estos procesos en su trabajo de campo.

D. Dimensión Institucional:

Objetivos

- Mejorar la gestión institucional y administrativa municipal.
- Implementar los principales sistemas administrativos.
- Dar prioridad a las funciones de planeamiento y la elaboración de planes municipales.

Estrategias

- Suscripción de convenios interinstitucionales.
- Efectuar acciones de valoración del personal de la municipalidad distrital a fin de conocer sus necesidades de capacitación y reubicación en los cargos estructuradas de acuerdo a sus competencias, formación y capacitación específicas.
- Implementar el sistema de planeamiento estratégico.
- Contar con un capital humano debidamente calificado y capacitado, para una gestión eficiente y eficaz.

- Realizar una evaluación del diseño organizacional de la municipalidad distrital, con fines de mejora de la estructura orgánica y adecuarse a las competencias y funciones que la ley le reconoce.
- Priorizar la modernización de los sistemas informáticos.
- Gestionar recursos para implementar la gestión institucional y administrativa con personal profesional y técnico capacitado.

4.2. Diseño de la Investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo Correlacional, ya que el propósito de la investigación es examinar la relación entre dos variables (Salkind, 1999). En ese sentido, “la investigación proporciona indicios de la relación que podría existir entre dos o más cosas, o de qué también uno o más datos podrían predecir un resultado específico” (p.19).

4.2.2. Diseño de la investigación

La investigación es Descriptivo-Correlacional

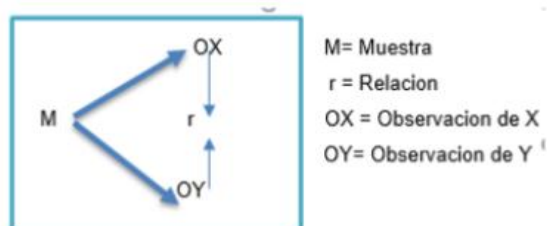
Descriptivo, ya que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes para cualquier fenómeno que se analice.

Correlacional, los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.104-105). En este sentido, la presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral).

La investigación es transversal, ya que se realizó en un año determinado (2016).

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se denomina investigación transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Para recolectar la información se aplicó dos encuestas de tipo Likert una medirá el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.



Donde:

M: Muestra en quien se realiza l estudio (30 trabajadores d la MDN)

OY: Observación obtenida d la variable 1 (Clima Organizacional)

OX: Observación obtenida de la variable 2 (Satisfacción Laboral)

r: Posible relación entre las variables

4.3. Métodos de la Investigación

4.3.1. Se utilizó el método Deductivo-Inductivo.

Método Deductivo: este método científico fue utilizado más para la elaboración del marco teórico, en el cual se partirá de las teorías generales para explicar una problemática específica.

Método Inductivo: porque se partió de las opiniones de los trabajadores para generalizar en el diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital e Namora.

4.3.2. Analítico – Sintético: Porque se hizo una descomposición del todo (elementos que caracterizan el clima laboral) en sus partes (muestra poblacional)

para estudiarlo y luego explicar los resultados en función del tema de la investigación.

El método analítico se apoya en que para conocer un fenómeno, que en este caso es el clima organizacional y la satisfacción laboral es necesario descomponerlo en sus partes.

El método sintético se relaciona con unir sistemáticamente los elementos heterogéneos de un fenómeno con el fin de encontrar las individuales de la cosa observada en este caso los distintos factores que consideran en las encuestas aplicadas.

4.4. Población, Muestra, Unidad de Análisis y Unidad de Observación

4.4.1. Población

La población utilizada para la presente investigación está conformada por todo el personal que labora en la Municipalidad Distrital de Namora, bajo el Régimen del Decreto Legislativo 276 y Régimen de Contratación Administrativa de Servicios (RECAS). Haciendo un total de 60 trabajadores.

4.4.2. Muestra

Para este estudio se aplicó muestreo por conveniencia a un total de 30 trabajadores (donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador); es decir, sólo se realizó en las oficinas de la Municipalidad Distrital de Namora, por la dificultad de que los demás trabajadores realizan sus labores fuera de la institución, lo que dificultó la realización del cuestionario y entrevistas. («Muestreo por conveniencia», s. f.)

Según, Hernández., Fernández.,& Baptista, (2010), refieren que: “la muestra es, en esencia, una parte de un grupo que se pretende estudiar, la cual existe dos tipos de muestras como son las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas” (p. 217).

Tabla 2: Muestreo por Conveniencia de Trabajadores de la MDN

Tipo	Frecuencia
Contratado CAS	24
Contratado DL 728	4
Nombrado	2
Total	30

Elaboración: Propia

4.4.3. Unidad de Análisis

Unidad de Análisis: Para fines del presente estudio se ha tomado como unidad de análisis a cada trabajador.

4.4.4. Unidad de Observación

Municipalidad Distrital de Namora.

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de la Información

Para poder recolectar y analizar los datos se aplicó la técnica de la encuesta para medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, donde se obtuvo información sobre estas variables.

Se utilizó un instrumento (cuestionario) que permitió medir el Clima Organizacional donde la escala es de tipo Likert el cual consta de 28 ítems y cinco alternativas de respuesta, en dicho cuestionario se evaluó siete dimensiones: Conocimiento Institucional, Condiciones Laborales; Liderazgo; Comunicación; Motivación; Innovación y Colaboración.

Actualizadas La escala que se empleó es la siguiente

Baja

Media

Alta

Para medir la variable de Satisfacción Laboral se aplicó también la escala tipo Likert la cual tiene 12 ítems y 5 alternativas de respuesta, se evaluó cuatro dimensiones: Beneficios Sociales; Capacitaciones; Estabilidad Laboral y Nivel de sueldo.

La escala que se empleó es la siguiente:

Insatisfecho

Satisfecho

La escala de tipo Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios. Cuando se responde a un elemento de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se hace especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración o enunciado.

El cuestionario revisado para medir el clima organizacional y medir la satisfacción laboral, fue auto administración, esto quiere decir que el cuestionario se proporcionó directamente a los trabajadores, quienes lo respondieron.

4.6. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

En cuanto al procesamiento de datos éste consistió en el cálculo, selección, calificación y ordenación de tablas debidamente codificados y tabulados. La tabulación se realizó de forma electrónica y se sometió al tratamiento estadístico, para de esta manera determinar el significado de aquellas relaciones significativas y obtener como resultado la existencia de una coherencia entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Para analizar los datos se utilizó el software Excel y SPSS versión 22, y se utilizó la prueba estadística de Spearman para corroborar la prueba de hipótesis planteada. Esto me permitió establecer algunas conclusiones y recomendaciones.

4.7. Equipos, Materiales e Insumos

Entre los equipos, materiales a utilizar en a investigación tenemos los siguientes:

Equipos:

- laptop,
- cámara fotográfica,
- scáner,
- memoria usb,
- celular, etc

Materiales:

- encuestas,
- trabajos de investigación,
- útiles de escritorio.

4.8. Tabla 3: Matriz de Consistencia Metodológica

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA, 2016									
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	FUENTE DE RECOLECCIÓN DE DATOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Pregunta General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora, tiene relación directa en la satisfacción laboral de los trabajadores.</p>	<p>Variable X:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento institucional ▪ Condiciones laborales ▪ Liderazgo ▪ Comunicación ▪ Motivación ▪ Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> - Misión, visión - Objetivos - Estructura orgánica - Ambiente de trabajo - Materiales, equipos e infraestructura - Delimitación de funciones - Confianza, autoestima - Dirección de grupo - Apoyo y orientación al trabajador - Empatía - Comunicación dentro del área - Comunicación inter-áreas - Información oportuna - Aceptación de opiniones - Valoración del trabajo - Reconocimiento laboral - Nivel de motivación - Adaptación al cambio - Creatividad e innovación - Planes y acciones 	Ordinal	Cuestionario Clima Organizacional	<p>Método:</p> <p>Deductivo-inductivo</p> <p>Analítico-sintético</p>	<p>Municipalidad Distrital de Namora</p> <p>Muestra (30 trabajadores)</p>
<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos específicos</p>	<p>Hipótesis Específicas</p>		<p>Colaboración</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Cooperación - Logro de objetivos 				
<p>a) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016?</p>	<p>a) Determinar el nivel del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016.</p>	<p>H1: El nivel del clima organizacional es alto en la Municipalidad Distrital de Namora.</p>	<p>Variable Y:</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beneficios laborales 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonificaciones justas - Beneficios sociales - Oportunidades-ascensos - Salarios, horarios 	Ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral		

b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016?	b) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016.	H2: El nivel de satisfacción laboral es satisfactorio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para el puesto - Retroalimentación - Oportunidades de capacitación 				
c) ¿Cómo es la influencia del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora en la satisfacción laboral de los trabajadores, año 2016?	c) Determinar la influencia del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora en la satisfacción laboral de los trabajadores, año 2016.	H3: Existe influencia significativa del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora en la satisfacción laboral de los trabajadores.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral - Indemnizaciones 				
				Nivel de sueldos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración adecuada - Atención a necesidades del personal - Satisfacción de necesidades personales 				

Elaboración: Propia

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de Resultados

En este capítulo se presenta y se discute los resultados obtenidos de la presente investigación dirigida a determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016, para lo cual se ha realizado un estudio minucioso con los 30 trabajadores que laboran en dicho municipio, se analizó cada una de las dimensiones para determinar el clima organizacional y Satisfacción Laboral y así poder determinar la relación entre las variables mencionadas.

5.1.1. Confiabilidad y Validez de Instrumento

Antes de la aplicación de nuestro instrumento (cuestionario) se ha considerado contemplar primero la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, se ha considerado 40 ítems en la encuesta considerando las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral, en el cual hemos obtenido una confiabilidad de **0.907** y **0.785** respectivamente mediante el cálculo del Alfa de Cronbach mediante el análisis en el SPSS versión 22, es decir que el instrumento es CONFIABLE y se puede aplicar en la presente investigación.

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- S_i^2 es la **varianza** del ítem i ,
- S_t^2 es la **varianza de la suma de todos los ítems** y
- k es el **número de preguntas o ítems**.

5.1.2. Información General de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora.

Para tener una apreciación del comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora y la forma cómo se relacionan las variables consideradas, primeramente debo presentar datos generales obtenidos al aplicar el cuestionario de recolección de información, la misma que se agrupa en los siguientes ítems:

Para el procesamiento se tomaron los siguientes valores para los ítems:

Edad del Trabajador: Menos de 25 años = 1, de 26 a 35 años = 2, de 36 a 45 años = 3 y más de 46 años = 4

Género del Trabajador: Femenino = 1, Masculino = 2

Tipo de Trabajador: Contratado CAS = 1, contratado DL 728 = 2, Nombrado = 3.

Antigüedad en la Municipalidad: De 0 a 3 años = 1, De 4 a 8 años = 2 y Más de 9 años = 3

Nivel de Estudios: Secundaria =1, Técnico =2, Bachiller =3, Titulado = 4 y Post grado=5

Nivel Remunerativo: Menos de S/. 1000 = 1, entre S/. 1001 y S/. 2000 = 2, entre S/. 2001 y S/. 4000 = 3 y Más de S/. 4000 = 4

Labor que Desempeña: Obrero = 1, Profesional = 2, Directivo =3

Experiencias Laborales en Cargos Gerenciales y Subalternos: Si = 1, No = 2.

Tiempo de experiencias laborales en cargos Gerenciales y Subalternos: De 0 a 3 años = 1, De 4 a 8 años = 2 y Más de 9 años = 3

Para poder sintetizar los indicadores se los numeró anteponiendo IGE, que indica que es un indicador de Información General de la Municipalidad Distrital de Namora

Tabla 4: Edad del trabajador de la MDN

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 25 años	6	20.0	20.0
De 26 a 35 años	13	43.3	63.3
De 36 a 45 años	9	30.0	93.3
Más de 46 años	2	6.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

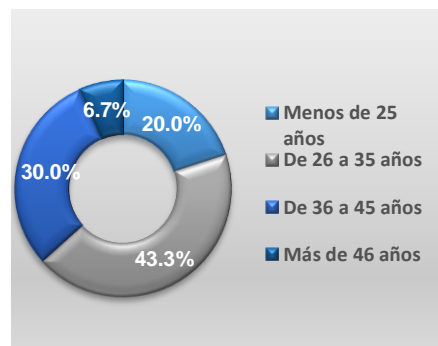


Figura3: Edad del Trabajador
Fuente: Tabla 4

Lectura. Empezaremos con el Indicador de Información General (IGE)-01: Edad de los trabajadores, determina que los trabajadores de la MDN en su gran mayoría tienen edad entre 26 a de 35 años (43.3%), los que se sabe por la encuesta que son contratados y vienen laborando pocos años en la Municipalidad, indicador que sirve para determinar que son personas jóvenes y fácilmente podrían adaptarse a los cambios de actitud.

Tabla 5: Género del trabajador

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	12	40.0	40.0
Masculino	18	60.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

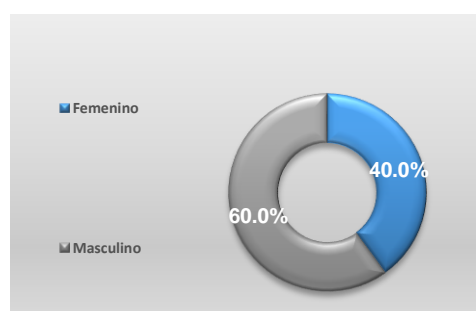


Figura 4: Género de Trabajador
Fuente: tabla 5

Lectura. Referente al Indicador IGE-02: Género del Trabajador, podemos determinar que el 40% son mujeres y el 60% varones, hay una ligera superioridad del género masculino, pero realmente no es muy significativo.

Tabla 6: Tipo de Trabajador

Tipo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Contratado CAS	24	80.0	80.0
Contratado DL 7	4	13.3	93.3
Nombrado	2	6.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

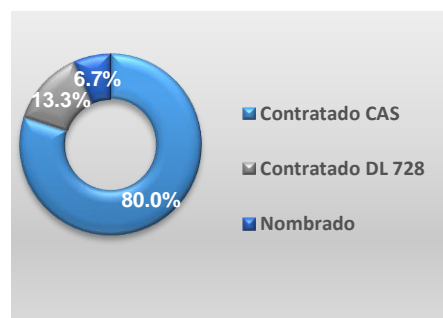


Figura 5: Tipo de Trabajador

Fuente: tabla 6

Lectura. En el Indicador IGE-03: Tipo de Trabajador, se observa que la mayor cantidad de trabajadores son Contratados CAS 80%, pero también hay trabajadores contratados DL 728 13.3%, y solo el 6.7% son nombrados. El indicador nos muestra que la mayoría de los trabajadores no tienen estabilidad, ya que los trabajadores Contratados por CAS pueden ser despedidos automáticamente al no hacerles la adenda al contrato.

Tabla 7: Antigüedad en la Municipalidad

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 0 a 3 años	24	80.0	80.0
De 4 a 8 años	5	16.7	96.7
Más de 9 años	1	3.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

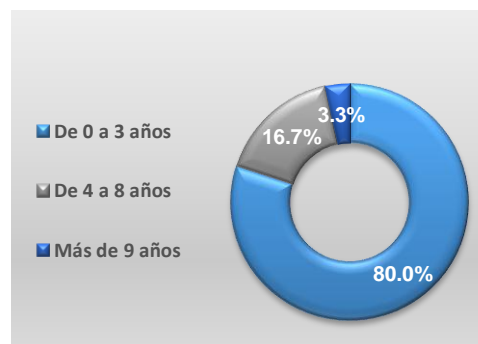


Figura 6: Antigüedad en la Municipalidad

Fuente: Tabla 7

Lectura. En el Indicador IGE-04: Antigüedad en la Municipalidad, nos indica que en la MDN, son pocos los que están en un mismo cargo por un largo período, ya que el 80% están menos de 3 años en el cargo, el 16.7% tienen de 4 a 8 años en el cargo y solo el 3.3% tienen más de 9 años. Lo que indica que los trabajadores son rotados por diferentes áreas donde son requeridos y no hay dueños de puestos.

Tabla 8: Nivel de Estudios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Secundaria	8	26.7	26.7
Técnico	11	36.7	63.3
Bachiller	7	23.3	86.7
Titulado	3	10.0	96.7
Post grado	1	3.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

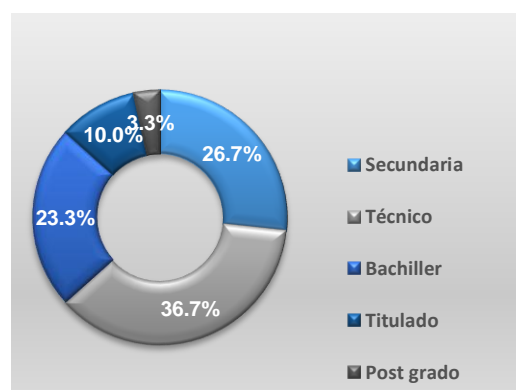


Figura 7: Nivel de Estudios

Fuente: tabla 8

Lectura. Referente al Indicador IGE-05: Nivel de Estudios, se puede observar que el 26.7% cuentan con estudios secundarios, el 36.7% cuentan con estudios técnicos, el 23.3% cuentan con estudios superiores (grado de Bachiller), el 10% cuentan con estudios superiores con Título Universitario y solo el 3.3% cuenta con estudios de Post Grado, como se puede observar la gran mayoría de trabajadores solo cuenta con estudios secundarios y técnicos, los cuales tienen menos de 3 años en la municipalidad y verificamos que dichos trabajadores no tienen estabilidad laboral.

Tabla 9: Nivel Remunerativo

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de S/. 1000	3	10.0	10.0
Entre S/. 1001 y S/. 2000	14	46.7	56.7
Entre S/. 2001 y S/. 4000	9	30.0	86.7
Más de S/. 4000	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

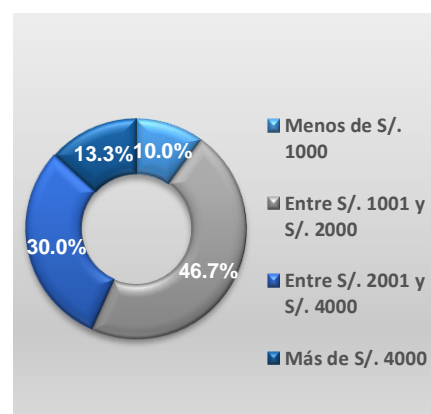


Figura 8: Nivel Remunerativo

Fuente: Tabla 9

Lectura. Referente al Indicador IGE-06: Nivel Remunerativo, se puede observar que el 10.0% perciben ingresos menores a los S/. 1000 mensuales, que en su gran mayoría corresponden a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, el 46.7% perciben ingresos entre S/. 1001 y S/, 2000 mensuales, los cuales estarían conformados por los técnicos y profesionales que laboran en las diferentes áreas de la Municipalidad ya sea bajo el contrato CAS el contrato DL 728 o nombrados, el 30.0% perciben ingresos entre S/. 2001 y S/. 4000, los cuales realizan labores gerenciales y solamente el 13.3% perciben ingresos de S/. 4000 a más; que vendrían hacer los trabajadores con más de 5 años de experiencia en el cargo realizando labores gerenciales y en su gran mayoría ya cuentan con nombramiento en el puesto.

Tabla 10: Labor que Desempeña

Labor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Obreros	16	63.3	63.3
Profesional	8	26.7	90.0
Directivo	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

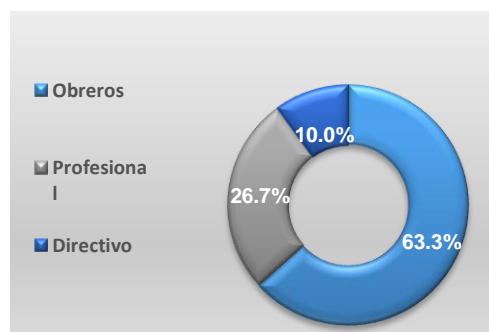


Figura 9: Labor que desempeña
Fuente: Tabla 10

Lectura. Referente al Indicador IGE-07: Labor que Desempeña, se observa que la gran mayoría desempeña la función de obrero con el 63.3% y profesionales con 26.7%, por la misma naturaleza de la Municipalidad, y sólo se detecta el 10% de directivos (Gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Namora).

Tabla 11: Experiencia Laboral en Cargos Gerenciales

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	6	20.0	20.0
No	24	80.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la MDN.

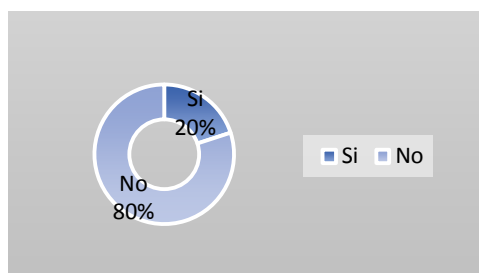


Figura 10: Experiencias Laborales en Cargos Gerenciales
Fuente: tabla 11

Lectura. Respecto al Indicador IGE-08: Experiencia Laboral en cargos Gerenciales, se observa que sólo un 20% de los trabajadores si tiene experiencia laboral en cargos gerenciales y un alto índice 80%, que no tienen experiencia en cargos gerenciales puesto que son muy pocos los cargos gerenciales por ser una Municipalidad pequeña.

Tabla 12: Tiempo de Experiencias Laborales en Cargos Gerenciales

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 0 a 3 años	24	80.0	80.0
De 4 a 8 años	2	6.7	86.7
Más de 9 años	4	13.3	100.0
Sub Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional Laboral y la satisfacción laboral de la MDN

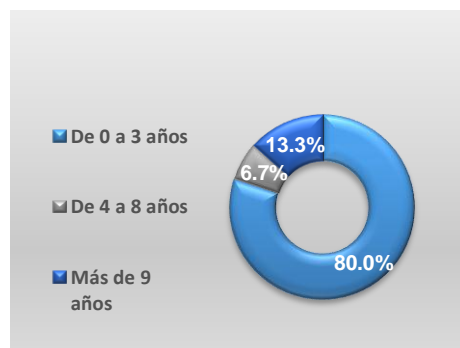


Figura 11: Tiempo de experiencias en Cargos Gerenciales
Fuente: tabla 12

Lectura. El Indicador IGE-09: Tiempo de Experiencias Laborales en cargos Gerenciales, nos indica que tenemos un alto porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, es decir un 80% con experiencia en cargos Gerenciales de 0 a 3 años, un 6.7% con experiencia en este tipo de cargos de 4 a 8 años y solo en 13.3% con más de 9 años de experiencia en cargos gerenciales.

Tabla 13: Experiencias Laborales en Cargos Subalternos

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	15	50.0	50.0
No	15	50.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

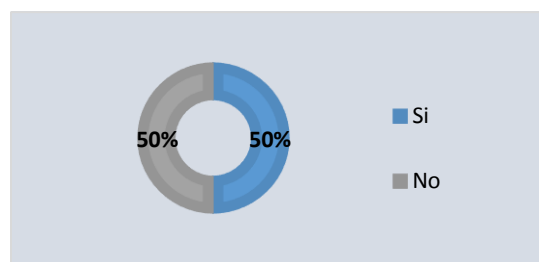


Figura 12: Experiencias Laborales en Cargos Subalternos

Fuente: Tabla 13

Lectura. El Indicador IGE-10: Experiencias Laborales en cargos Subalternos, se verifica que la mitad de los trabajadores ha pasado por esta experiencia laboral 50%, y el otro 50% no tuvo experiencia en cargos subalternos, se ratifica que para la mitad de trabajadores este es su primer trabajo en este tipo de Instituciones, ya que cada partido político entra con su gente o contrata trabajadores nuevos.

Tabla 14: Tiempo de Experiencias Laborales en Cargos Subalternos

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 0 a 3 años	18	60.0	60.0
De 4 a 8 años	6	20.0	80.0
Más de 9 años	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

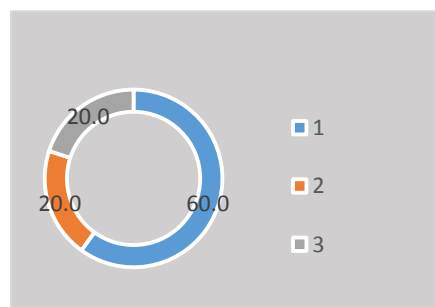


Figura 13: Tiempo de Experiencias Laborales en Cargos Subalternos

Fuente: Tabla 14

Lectura. El Indicador IGE-11: Tiempo de Experiencias Laborales en cargos Subalternos, se verifica que el 60%; es decir, 18 de los trabajadores encuestados no han tenido experiencias laborales en cargos subalternos o tienen menos de 3 años de experiencia en este tipo de cargos, esto valida que cada partido político que gana las elecciones contrata nuevo personal; verificamos también que el 20% ha tenido experiencia laboral en estos cargos entre 4 a 8 años y otro 20% si cuenta con experiencia laboral en cargos subalternos de 9 años a más de experiencia en este tipo de cargos, la gran mayoría de estos trabajadores corresponde a los contratados bajo DL 728 y a los nombrados.

5.1.3. Nivel de Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora

Para el procesamiento en el SPSS de todos los ítems de esta variable se han considerado los siguientes valores:

Totalmente en Desacuerdo = 1 ítem insatisfactorio; En Desacuerdo = 2 ítem mínimo; Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo = 3 ítem bueno por sobre el estándar; De acuerdo = 4 ítem adecuado; Totalmente de Acuerdo = 5 ítem totalmente satisfactorio

Actualizada la escala que se empleó es la siguiente:

Tabla 15: Rangos del Nivel De Clima Organizacional

Niveles del Clima Organizacional	Rango
Bajo	28 a 106
Medio	107 a 129
Alto	130 a 140

Fuente: Tabulación de Excel.

Tabla 16: Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Clima Organizacional.

Nivel de Clima Organizacional	fi	hi%
Bajo	08	26.67
Medio	14	46.67
Alto	08	26.67
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

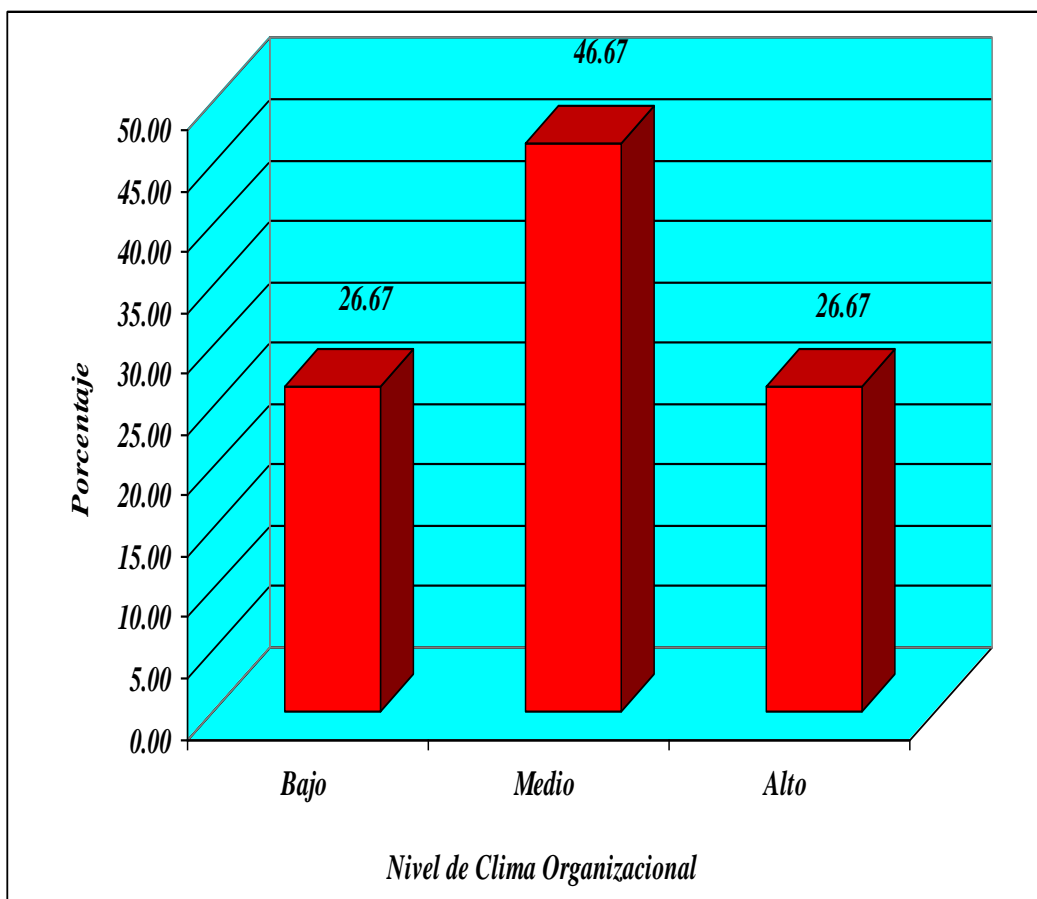


Figura 14: Porcentaje de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Clima Organizacional.

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

En la tabla 16 y figura 14 se observa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Clima Organizacional el 46.67% su nivel es Medio, mientras que el 26.67% su nivel es Bajo y solo el 26.67% su nivel es Alto.

Para poder sintetizar los indicadores se los numeró anteponiendo CO, que nos indica que es un indicador de Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de Namora – MDN.

Tabla 17: ¿Está de acuerdo con la misión, visión de la Municipalidad Distrital de Namora?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	00-0
De Acuerdo	11	36.7	36.7
Totalmente de Acuerdo	19	63.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

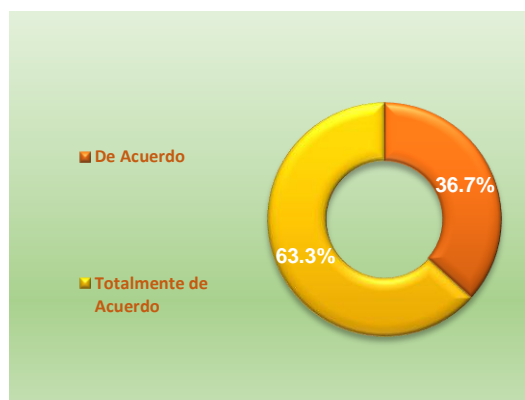


Figura 15: Está de acuerdo con la misión, visión de la Municipalidad Distrital de Namora
Fuente: tabla 17

Lectura. Indicador CO-01: Conocimiento de la Misión, Visión de la MDN, se aprecia que todos los trabajadores están de acuerdo con la misión y visión de la MDN, lo que quiere decir que todos tienen pleno conocimiento de la misión y visión de la institución, esto es muy importante ya que si todos tienen claro estos conceptos, sabrán cómo trabajar y hacia donde apuntan todos sus esfuerzos.

Tabla 18: ¿Tiene conocimiento de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Namora?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	00-0
De Acuerdo	15	50.0	50.0
Totalmente de Acuerdo	15	50.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

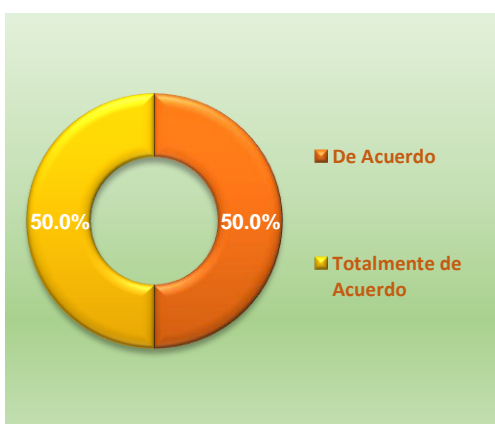


Figura 16: ¿Tiene conocimiento de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Namora?
Fuente: tabla 18

Lectura. Indicador CO-02: Conocimiento de los Objetivos de la MDN, ocurre algo similar a la pregunta anterior, ya que todos manifiestan tener pleno conocimiento de los objetivos de la MDN, con un 50% de acuerdo y otro 50% totalmente de acuerdo. Es decir la mayoría de trabajadores realiza su trabajo de manera correcta y eficiente para poder llegar a los objetivos de la institución.

Tabla 19: ¿Tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Namora?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	00-0
De Acuerdo	13	43.3	43.3
Totalmente de Acuerdo	17	56.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

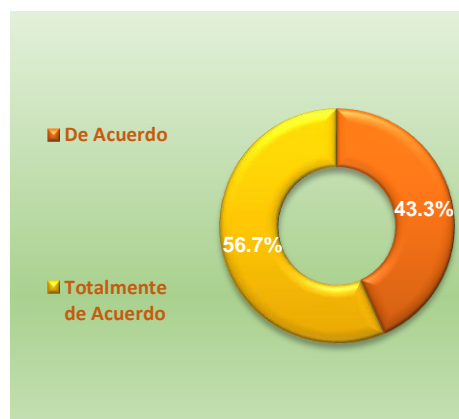


Figura 17: ¿Tiene conocimiento de la estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Namora? Fuente: tabla 19

Lectura. Indicador CO-03: Conocimiento de la Estructura Orgánica de la MDN, un 43.3% que está de acuerdo y un 56.7% que se encuentra totalmente de acuerdo, como muestran los resultados, la gran mayoría de trabajadores encuestados confirman tener pleno conocimiento y está totalmente de acuerdo con las normas establecidas en la estructura orgánica de la MDN.

Tabla 20: ¿Está de acuerdo como está estructurado el sistema jerárquico de su institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	00-0
De Acuerdo	17	56.7	56.7
Totalmente de Acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

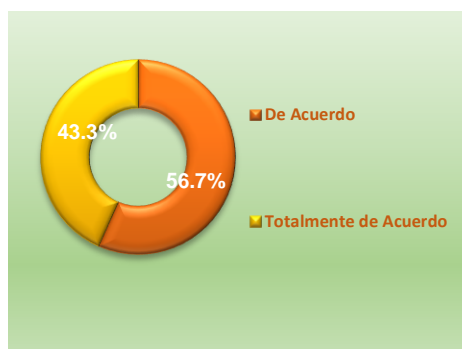


Figura 18: ¿Está de acuerdo cómo está estructurado el sistema jerárquico de su institución?

Fuente: tabla 20

Lectura. Indicador CO-04: Conocimiento de la Estructura Orgánica de la MDN, Está de acuerdo con la Estructura del Sistema Jerárquico de su Institución, ocurre algo similar a la pregunta anterior, de los cuales el 56.7% de trabajadores encuestados manifiestas estar de acuerdo con la estructura y orden jerárquico de la MDN, y un 43.3% está totalmente de acuerdo.

Tabla 21: ¿Considera que para el desempeño de sus labores su ambiente de trabajo es el adecuado?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	1	3.3	3.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	26.7	30.0
De Acuerdo	14	46.7	76.7
Totalmente de Acuerdo	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

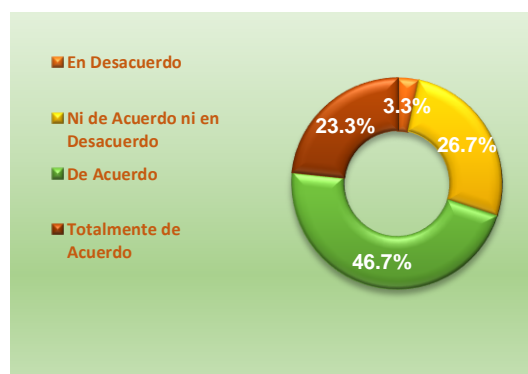


Figura 19: ¿Considera que para el desempeño de sus labores su ambiente de trabajo es el adecuado?

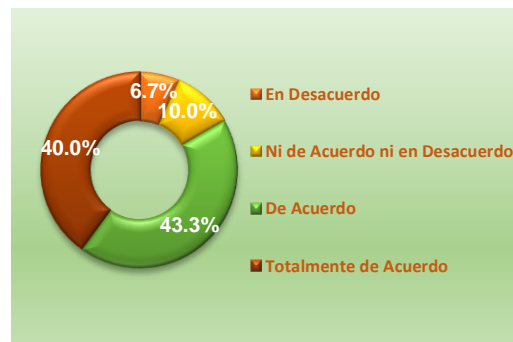
Fuente: tabla 21

Lectura. Indicador CO-05: Considera que para el desempeño de sus labores, su ambiente de trabajo es el adecuado, por los resultados se puede manifestar que un 46,7% de los trabajadores están de acuerdo con su ambiente de trabajo, un 23% está

totalmente de acuerdo sin embargo hay un 26.7% que indica ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 22: ¿Considera que los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta, son adecuados para poder realizar bien su trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10.0	16.7
De Acuerdo	13	43.3	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	



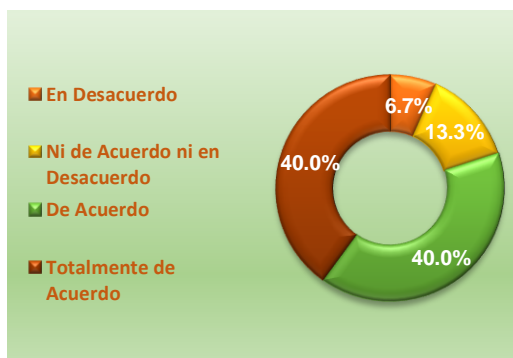
Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

Figura 20: ¿Considera que los recursos materiales, equipos e infraestructura con los que cuenta, son adecuados para poder realizar bien su trabajo?
Fuente: tabla 22

Lectura. Indicador CO-06: Considera que los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta, son adecuados para poder realizar bien su trabajo, podemos observar que el 83.3% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con los recursos que cuentan para poder realizar bien su trabajo; sin embargo un índice de 6,7% consideran que los recursos con los que cuentan no son los adecuados y no les permiten realizar correctamente sus labores.

Tabla 23: ¿Existe un ambiente organizado en su institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13.3	20.0
De Acuerdo	12	40.0	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	



Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

Figura 21: ¿Existe un ambiente organizado en su institución?
Fuente: Tabla 23

Lectura. Indicador CO-07: Existe un ambiente organizado en su institución, Juntado los dos indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 80% es decir 24 de los trabajadores encuestados consideran que existe un ambiente organizado en la MDN, pero se verifica también que un 6.7% de los encuestados no se siente a gusto trabajando, ya que consideran que no existe organización en su institución.

Tabla 24: ¿En la institución las funciones están claramente definidas?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	6.7	6.7
En Desacuerdo	2	6.7	13.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13.3	26.7
De Acuerdo	8	26.7	53.3
Totalmente de Acuerdo	14	46.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

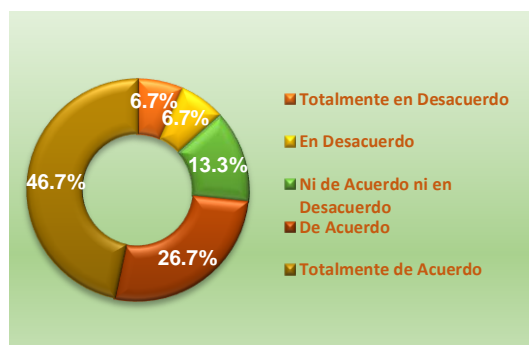


Figura 22: ¿En la institución las funciones están claramente definidas?

Fuente: Tabla 24

Lectura. Indicador CO-08: Las funciones están claramente definidas, Juntado los dos indicadores de Acuerdo y totalmente de Acuerdo, observamos que el 73.4% es decir 22 de los trabajadores encuestados consideran que las funciones están claramente definidas entre todos los trabajadores de todas las áreas de la MDN, sin embargo existe un 26,7% equivalente a 8 trabajadores que no tienen claramente definidas sus funciones.

Tabla 25: ¿Su jefe inmediato trabaja para aumentar su confianza y autoestima así como para desarrollar y potenciar su talento?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	6.7	6.7
En Desacuerdo	2	6.7	13.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	30.0
De Acuerdo	8	26.7	56.7
Totalmente de Acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

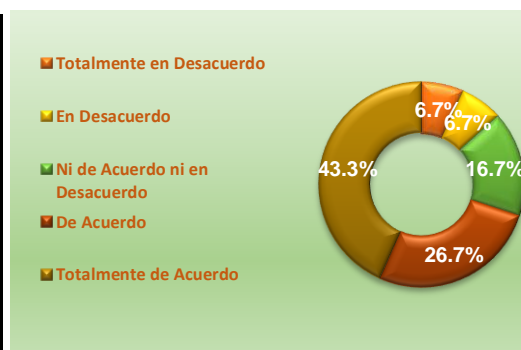


Figura 23: ¿Su jefe inmediato trabaja para su confianza y autoestima así como para desarrollar y potenciar su talento? Fuente: tabla 25

Lectura. Indicador CO-09: Su jefe inmediato trabaja para aumentar su confianza y autoestima así como para desarrollar y potenciar su talento, Juntando los dos indicadores, de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo, observamos que el 70.0% de encuestados están de acuerdo con esta pregunta; sin embargo también se visualiza un 13.4% de trabajadores que no consideran que su jefe inmediato trabaja para aumentar su confianza y autoestima, así como para desarrollar potenciar su talento; y un 16.7% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 26: ¿Su jefe inmediato le proporciona información suficiente y necesaria para realizar bien su trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	9	30.0	56.7
Totalmente de Acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

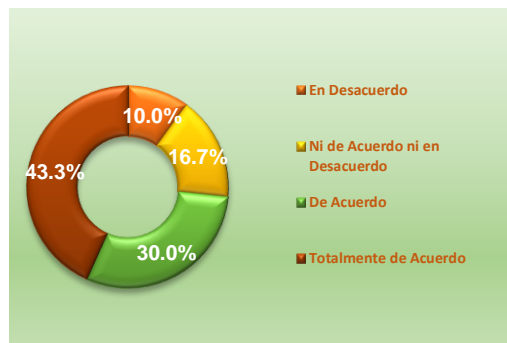


Figura 24: ¿Su jefe inmediato le proporciona información suficiente y necesaria para realizar bien su trabajo?

Fuente: Tabla 26

Lectura. Indicador CO-10: Su jefe inmediato le proporciona información suficiente y necesaria para realizar bien su trabajo, Juntando los dos indicadores de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo, observamos que el 73.3% de los trabajadores encuestados consideran que su jefe inmediato les proporciona información suficiente y necesaria para que puedan realizar bien su trabajo, Pero también se visualiza un porcentaje significativo 26.7% no están ni de acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 27: ¿Su jefe inmediato le proporciona apoyo y orientación en su trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	12	40.0	66.7
Totalmente de Acuerdo	10	33.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

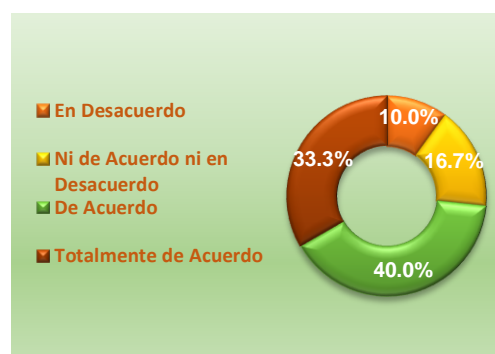


Figura 25: ¿Su jefe inmediato le proporciona apoyo y orientación en su trabajo?

Fuente: Tabla 27

Lectura. Indicador CO-11: Su jefe inmediato le proporciona apoyo y orientación en su trabajo, Juntando los dos indicadores de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo, observamos que el 73.3% de encuestados consideran que su jefe inmediato les proporciona apoyo y orientación para poder realizar bien su trabajo, Sin embargo, observamos también que el 16.7% no está de acuerdo.

Tabla 28: ¿Cuándo me encuentro en dificultades, siento apoyo en mi jefe?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13.3	20.0
De Acuerdo	12	40.0	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

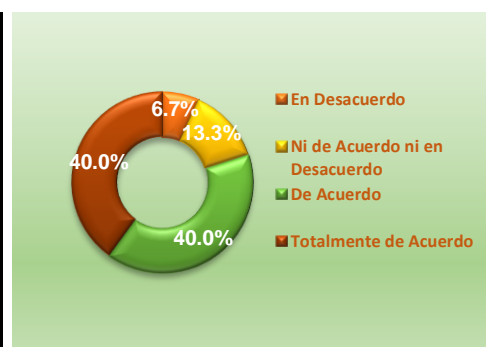


Figura 26: ¿Cuándo me encuentro en dificultades, siento apoyo en mi jefe?

Fuente: Tabla 28

Lectura. Indicador CO-12: Cuando me encuentro en dificultades, siento el apoyo de mi jefe, Agrupando los indicadores de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo, observamos que el 80.0% de encuestados sienten el apoyo de su jefe cuando se encuentran en dificultades; observamos también que un 20% de encuestados cuando se encuentran en dificultades no sienten el apoyo de su jefe.

Tabla 29: ¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo de mi misma área laboral?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	1	3.3	3.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	6.7	10.0
De Acuerdo	13	43.3	53.3
Totalmente de Acuerdo	14	46.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

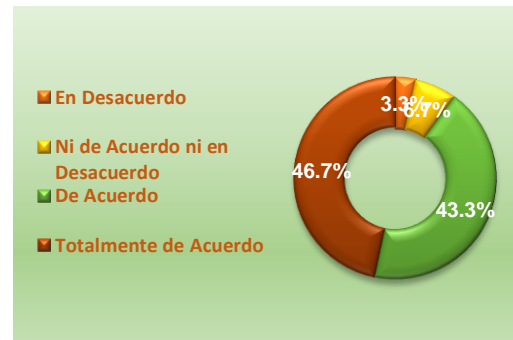


Figura 27: ¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo de mi misma área laboral?

Fuente: Tabla 29

Lectura. Indicador CO-13: Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo de mi misma área laboral, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 90.0% de trabajadores encuestados sienten que existe una muy buena comunicación e interrelación con sus compañeros de trabajo en su misma área laboral. Lo cual es muy importante ya que esto ayuda a tener un mejor clima laboral en las diferentes áreas de la MDN; observamos que un mínimo porcentaje 6.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 3.3% se encuentran en Desacuerdo.

Tabla 30: ¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo con otras áreas laborales?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	12	40.0	66.7
Totalmente de Acuerdo	10	33.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

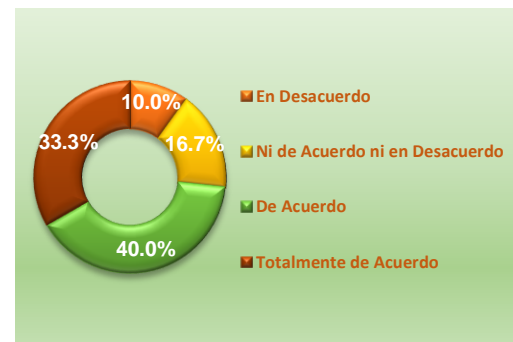


Figura 28: ¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo con otras áreas laborales?

Fuente: tabla 30

Lectura. Indicador CO-14: Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo de otras áreas laborales, Agrupando los indicadores de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo, observamos que el 73.3% de encuestados sienten que existe una buena comunicación e interrelación con sus compañeros de trabajo de otras áreas laborales. Lo cual es muy importante ya que esto ayuda a tener un mejor clima organizacional en las diferentes áreas de la MDN; sin embargo se visualiza un 10% considera estar en desacuerdo y un 16.7% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 31: ¿Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00
En Desacuerdo	4	13.3	13.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	30.0
De Acuerdo	10	33.3	63.3
Totalmente de Acuerdo	11	36.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

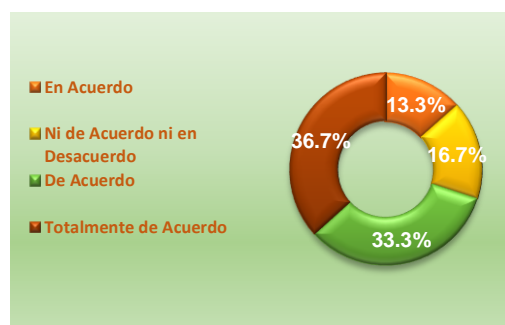


Figura 29: ¿Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Fuente: Tabla 31

Lectura. Indicador CO-15: Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones, A pesar de que un buen porcentaje 70% está de acuerdo en indicar que su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones en la MDN; observamos también que el 30% no está de acuerdo con lo que se dice.

Tabla 32: ¿Su jefe inmediato le comunica e informa oportunamente acerca de las nuevas normativas o cambios de la Institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	4	13.3	13.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	30.0
De Acuerdo	12	40.0	70.0
Totalmente de Acuerdo	9	30.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

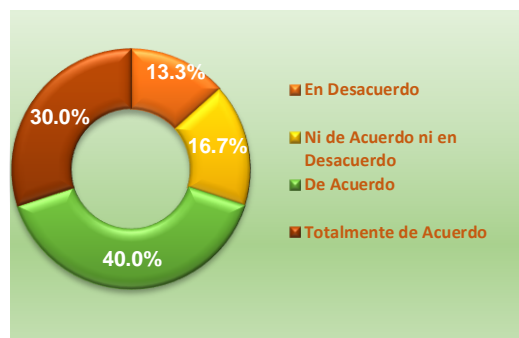


Figura 30: ¿Su jefe inmediato le comunica e informa oportunamente acerca de las nuevas normativas o cambios de la institución?

Fuente: Tabla 32

Lectura. Indicador CO-16: Su jefe inmediato le comunica e informa oportunamente acerca de las nuevas normativas o cambios de la institución, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 70.0% de trabajadores encuestados manifiestan que su jefe inmediato les comunica e informa oportunamente acerca de las nuevas normativas o cambios de la institución; observamos también que un significativo porcentaje 30% no está conforme con este enunciado.

Tabla 33: ¿Su jefe inmediato se comunica o toma en cuenta sus opiniones para el logro de los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Namora?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	3.3	3.3
En Desacuerdo	2	6.7	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	23.3	33.3
De Acuerdo	12	40.0	73.3
Totalmente de Acuerdo	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

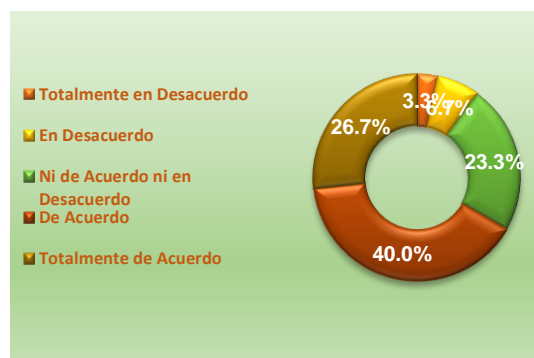


Figura: ¿Su jefe inmediato se comunica o toma en cuenta sus opiniones para el logro de los objetivos y metas de la MDN?

Fuente: Tabla 33

Lectura. Indicador CO-17: Su jefe inmediato se comunica o toma en cuenta sus opiniones para el logro de los objetivos y metas de la MDN, Agrupando los indicadores satisfactorios, observamos que el 66.7% de los encuestados manifiestan que su jefe inmediato sí se comunica o toma en cuenta sus opiniones para el logro de los objetivos y metas de la MDN; sin embargo, agrupando los indicadores se visualiza que un 10.0% su jefe inmediato no les comunica ni tampoco toma en cuenta sus opiniones para el logro de los objetivos y metas de la MDN y un 23.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 34: ¿La labor que desempeño es valorada por mi institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	6.7	6.7
De Acuerdo	15	50.0	56.7
Totalmente de Acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

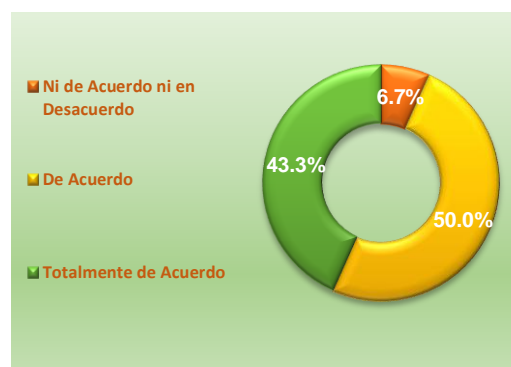


Figura 32: ¿La labor que desempeño es valorada por mi institución?
Tabla 34

Lectura. Indicador CO-18: La labor que desempeñan es valorada por su institución, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 93.3% de encuestados manifiestan que las labores que desempeñan son realmente valoradas en su área de trabajo en la MDN; en el estadístico también podemos observar que un mínimo porcentaje 6,7% de encuestados manifiestan no es están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mantienen una posición neutral.

Tabla 35: ¿Mi jefe reconoce y valora mi trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10.0	10.0
De Acuerdo	11	36.7	46.7
Totalmente de Acuerdo	16	53.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

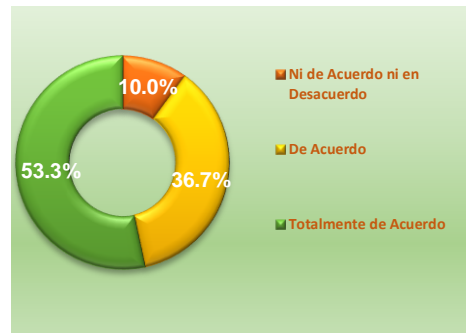


Figura 33: ¿Mi jefe reconoce y valora mi trabajo?

Fuente: Tabla 35

Lectura. Indicador CO-19: Mi jefe reconoce y valora mi trabajo, podemos observar que el 90% de encuestados manifiestan que su jefe reconoce y valora su trabajo; a pesar de que un mínimo porcentaje 10% no están de acuerdo ni en desacuerdo en que sus jefes valoran o no sus labores diarias.

Tabla 36: ¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	6.7	6.7
De Acuerdo	12	40.0	46.7
Totalmente de Acuerdo	16	53.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

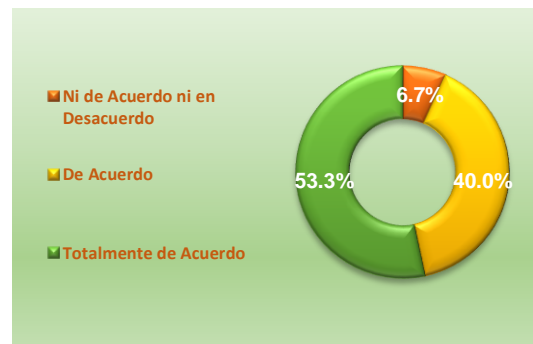


Figura 34: ¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución?

Fuente: Tabla 36

Lectura. Indicador CO-20: Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la Institución, juntando los valores de acuerdo y totalmente de acuerdo 93.3% de los trabajadores encuestados, están totalmente de acuerdo y convencidos de que su contribución y su esfuerzo en las labores diarias cumple un papel importante en el éxito de la MDN.

Tabla 37: ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Municipalidad?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	00.0
De Acuerdo	11	36.7	36.7
Totalmente de Acuerdo	19	63.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

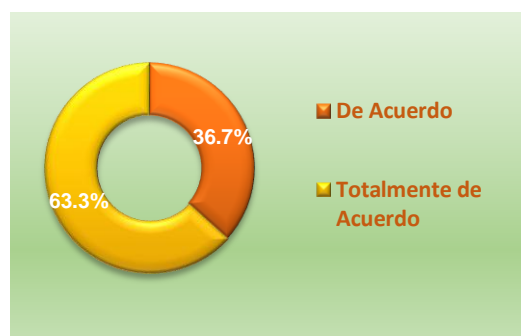


Figura 35: ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Municipalidad?

Fuente: Tabla 37

Lectura. Indicador CO-21: Se siente orgulloso de trabajar en la Municipalidad, juntando las dos respuestas satisfactorias podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados contestaron sentirse totalmente orgullosos de poder trabajar en la MDN.

Tabla 38: ¿Los gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10.0	10.0
De Acuerdo	13	43.3	53.3
Totalmente de Acuerdo	14	46.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.



Figura 36: ¿Los gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?

Fuente: Tabla 38

Lectura. Indicador CO-22: Los gerentes de las diferentes áreas de la municipalidad se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal, Agrupando los indicadores de Acuerdo y totalmente de Acuerdo, observamos que el 90.0% de los trabajadores encuestados manifiestan que los gerentes de las diferentes áreas de trabajo de la Municipalidad se preocupan y trabajan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.

Tabla 39: ¿La Municipalidad es flexible y se adapta bien a los cambios?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	11	36.7	63.3
Totalmente de Acuerdo	11	36.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

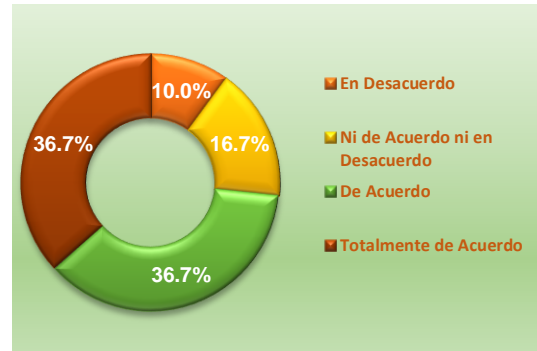


Figura 37: ¿La Municipalidad es flexible y se adapta bien a los cambios?

Fuente: Tabla 39

Lectura. Indicador CO-23: La municipalidad es flexible y se adapta bien a los cambios, Agrupando los indicadores de Acuerdo y Totalmente de acuerdo, observamos que el 73.3% de encuestados manifiestan que la municipalidad es flexible y se adapta bien a los cambios, sin embargo un 26.7% está en desacuerdo pues para ellos la MDN no es flexible ni se adapta bien a los cambios.

Tabla 40: ¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones a los problemas que se presentan dentro de mi área de trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13.3	20.0
De Acuerdo	14	46.7	66.7
Totalmente de Acuerdo	10	33.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

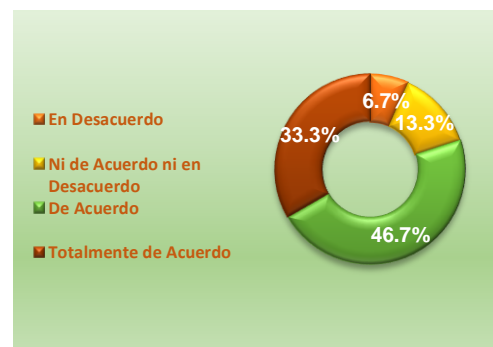


Figura 38: ¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones a los problemas que se presentan dentro de mi área de trabajo?

Fuente: Tabla 40

Lectura. Indicador CO-24: Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones a los problemas que se presentan dentro de mi área de trabajo, Agrupando los indicadores de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo, observamos que el 80.0% de encuestados manifiestan que efectivamente si se les permite ser creativos e innovadores para la

solución de los problemas que se encuentran día a día en su área de trabajo; pero un porcentaje de 20% de trabajadores encuestados manifestó que no se les permite ser creativos ni innovadores en la solución de los problemas que se presentan en su área de trabajo.

Tabla 41: ¿La Municipalidad cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	23.4
De Acuerdo	13	43.3	66.7
Totalmente de Acuerdo	10	33.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

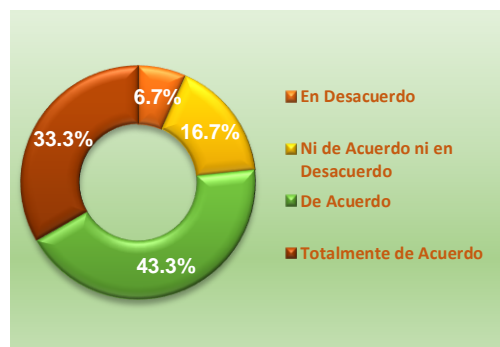


Figura 39: ¿La Municipalidad cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?

Fuente: Tabla 41

Lectura. Indicador CO-25: La Municipalidad cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo, Agrupando los indicadores satisfactorios observamos que el 76.6% de encuestados están totalmente de acuerdo con los planes y acciones específicos con los que cuenta la municipalidad, ya que dichos planes ayudan a mejorar su trabajo diario; sin embargo un 23,4% de encuestados manifestó encontrarse en desacuerdo ya que para ellos la MDN no cuenta con planes ni acciones específicas que ayuden a mejorar sus trabajos.

Tabla 42: ¿En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10.0	10.0
De Acuerdo	16	53.3	63.3
Totalmente de Acuerdo	11	36.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

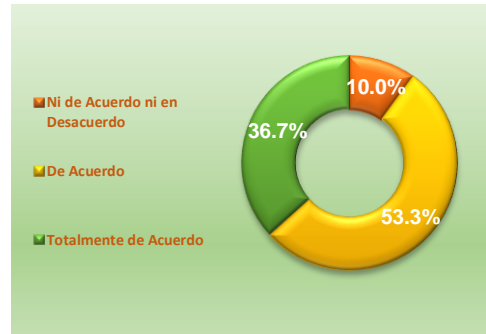


Figura 40: ¿En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Fuente: Tabla 42

Lectura. Indicador CO-26: En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo, Agrupando los indicadores de acuerdo y totalmente de acuerdo, observamos que el 90.0% de encuestados manifiestan que los gerentes de las diferentes áreas de trabajo de la Municipalidad fomentan y desarrollan el trabajo en equipo; y solo un 10.0% de encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo o mantienen una posición neutral respecto a la labor que desempeñan los gerentes en desarrollar y fomentar en trabajo en equipo.

Tabla 43: ¿Coopera con sus compañeros en labores encomendadas?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13.3	13.3
De Acuerdo	11	36.7	50.0
Totalmente de Acuerdo	15	50.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional

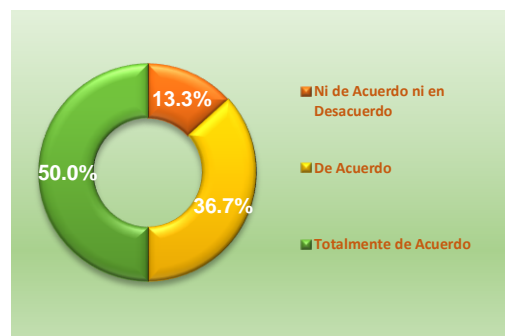


Figura 41: ¿Coopera con sus compañeros en labores encomendadas?

Fuente: tabla 43

Lectura. Indicador CO-27: Cooperar con sus compañeros en labores encomendadas, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 86.7% de encuestados manifiestan que realizan un trabajo en equipo y que cooperan con sus demás compañeros de trabajo de las diferentes áreas de la MDN.

Tabla 44: ¿Su jefe inmediato le transmite la necesidad e importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la Municipalidad?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	1	3.3	3.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10.0	13.3
De Acuerdo	13	43.3	56.7
Totalmente de Acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

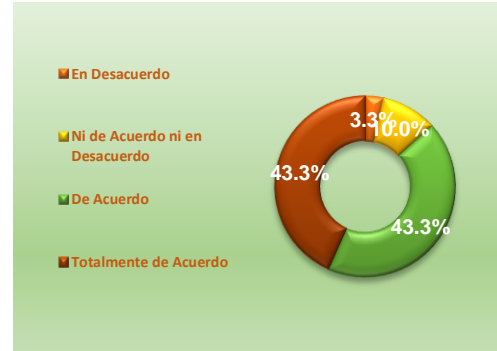


Figura: ¿Su jefe inmediato le transmite la necesidad e importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la Municipalidad?
Fuente: Tabla 44

Lectura. Indicador CO-28: Su jefe inmediato le transmite la necesidad e importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la MDN, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 86.6% es decir 26 de los 30 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato verdaderamente les transmite la necesidad e importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la MDN.

5.1.4. Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Para el procesamiento en el SPSS de ítems de esta variable se han considerado los siguientes valores:

Totalmente en Desacuerdo = 1 ítem insatisfactorio; En Desacuerdo = 2 ítem mínimo; Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo = 3 ítem bueno, por sobre el estándar; De acuerdo = 4 ítem adecuado; Totalmente de Acuerdo = 5 ítem totalmente satisfactorio

Actualizada la escala que se empleó fue la siguiente:

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Tabla 45: Rango del nivel de Satisfacción Laboral

Niveles del Satisfacción Laboral	Rango
Insatisfecho	12 a 49
satisfecho	50 a 60

Fuente: Tabulación en Excel.

Tabla 46: Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción Laboral	fi	hi%
Insatisfecho	18	60.00
Satisfecho	12	40.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

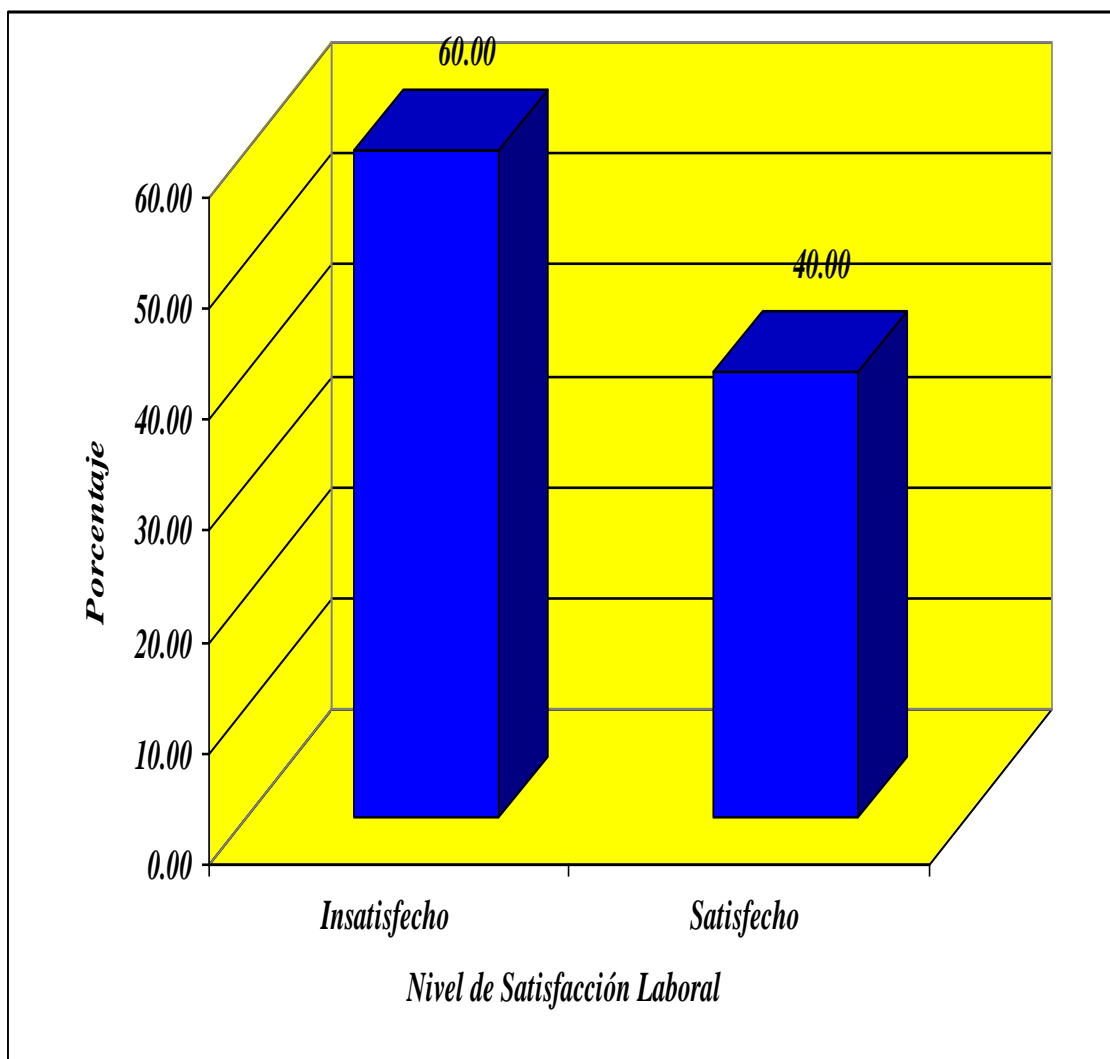


Figura 43: Porcentaje de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Satisfacción Laboral

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

En la tabla 46 y figura 43 se observa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según Nivel de Satisfacción Laboral el 60.00% su nivel de Satisfacción es INSATISFECHO, mientras que el 40.00% su nivel de Satisfacción es SATISFECHO.

Para poder sintetizar los indicadores se los numeró anteponiendo SL, que nos indica que es un indicador de Satisfacción Laboral de la MDN.

Tabla 47: ¿La Municipalidad otorga equitativos beneficios a sus trabajadores?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	7	23.3	50.0
Totalmente de Acuerdo	15	50.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medición del Clima Organización y los Niveles de Satisfacción Laboral de la MDN

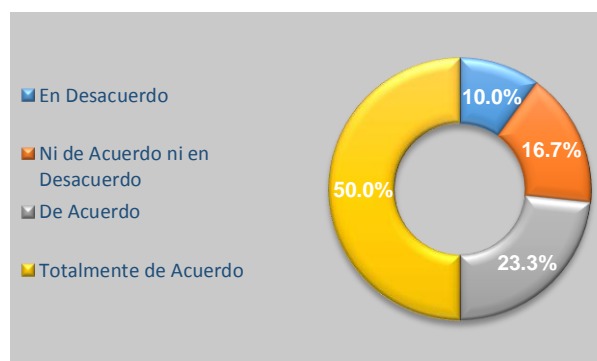


Figura 44: ¿La Municipalidad otorga equitativos beneficios a sus trabajadores?

Fuente: Tabla 47

Lectura. Indicador SL- 01: La Municipalidad otorga beneficios equitativos a sus trabajadores, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 73.3% de los 30 encuestados indican que la MDN otorga beneficios equitativos a sus trabajadores; sin embargo un 26.7% de encuestados no se encuentran de acuerdo.

Tabla 48: ¿La Municipalidad me otorga todos los beneficios que conforme a ley me corresponden?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	00.0
De Acuerdo	14	46.7	46.7
Totalmente de Acuerdo	16	53.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.
Fuente: Tabla 48

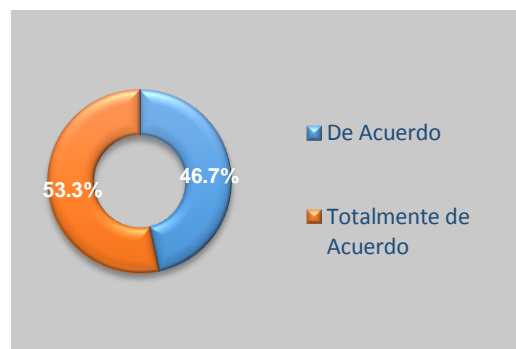


Figura 45: ¿La Municipalidad me otorga todos los beneficios que conforme a ley me corresponden?

Lectura. Indicador SL- 02: La MDN me otorga todos los beneficios que conforme a ley me corresponden, Podemos observar que de los 30 trabajadores encuestados, todos contestaron que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con los beneficios que les otorga la MDN pues son conforme a ley.

Tabla 49: ¿La municipalidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	10	33.3	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

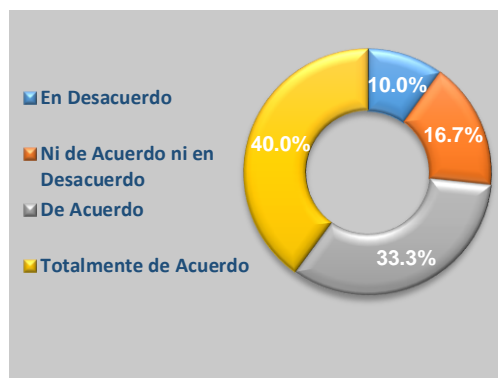


Figura 46: ¿La Municipalidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?

Fuente: Tabla 49

Lectura. Indicador SL- 03: La MDN valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 73.3% de encuestados están totalmente de acuerdo en que la MDN si valora su trabajo y les brinda oportunidades de ascenso; pero más del índice permitido 26,7%, indica lo contrario.

Tabla 50: ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	00.0
En desacuerdo	0	0	00.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13.3	13.3
De Acuerdo	11	36.7	50.0
Totalmente de Acuerdo	15	50.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

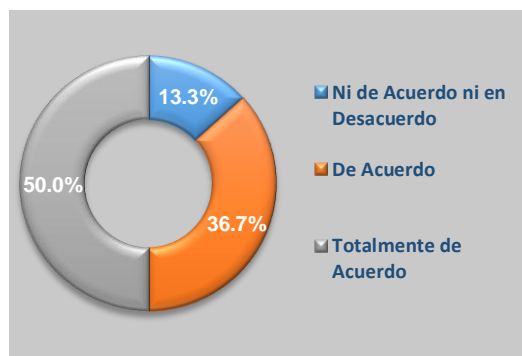


Figura 47: ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias,

Fuente: Tabla 50

Lectura. Indicador SL- 04: En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 86.7% es decir 26 de los trabajadores encuestados manifiestan que su salario, horarios laborales, vacaciones y beneficios sociales son satisfactorios y adecuados; y solo un 13.3% de trabajadores encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo o mantienen una posición neutral con respecto a los beneficios sociales que perciben por parte de la MDN.

Tabla 51: ¿Recibo la capacitación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	1	3.3	3.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	26.7	30.0
De Acuerdo	8	26.7	56.7
Totalmente de Acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

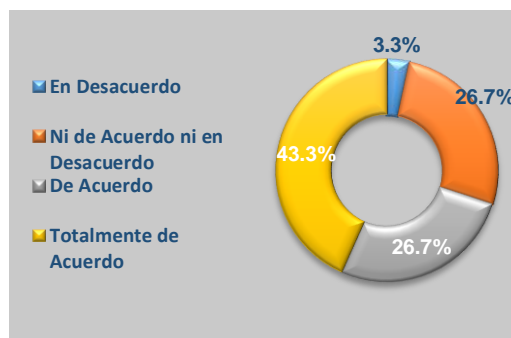


Figura 48: ¿Recibo la capacitación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?

Fuente: Tabla 51

Lectura. Indicador SL- 05: Recibo la capacitación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 70.0% de encuestados manifiestan que reciben la capacitación necesaria para desarrollar correctamente su trabajo; Sin embargo un índice considerable 30% de trabajadores encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo o mantienen una posición neutral con respecto a si reciben o no la capacitación necesaria para desarrollar correctamente su trabajo.

Tabla 52: ¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles en el trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	23.3	30.0
De Acuerdo	9	30.0	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

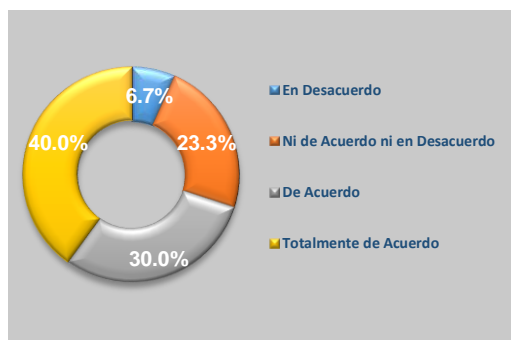


Figura 49: ¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles en el trabajo?

Fuente: Tabla 52

Lectura. Indicador SL- 06: Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles en el trabajo, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 70.0% indican que sus jefes si les brindan la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles en el trabajo; mientras que un 7% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6.7% indica estar en desacuerdo con este punto.

Tabla 53: ¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20.0	30.0
De Acuerdo	9	30.0	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

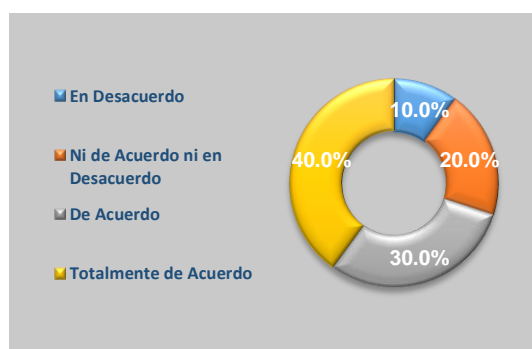


Figura 50: ¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?

Fuente: Tabla 53

Lectura. Indicador SL- 07: Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de

Acuerdo, observamos que el 70.0% está de acuerdo; sin embargo más de lo permitido 10% indican estar en desacuerdo y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 54: ¿La institución me brinda estabilidad en el trabajo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	6.7	6.7
En Desacuerdo	5	16.7	23.3
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	26.7	50.0
De Acuerdo	9	30.0	80.0
Totalmente de Acuerdo	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

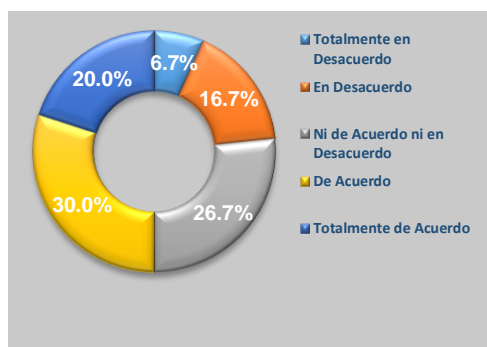


Figura 51: ¿La institución me brinda estabilidad en el trabajo?

Fuente: Tabla 54

Lectura. Indicador SL- 08: La institución me brinda estabilidad en el trabajo, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 50.0% es decir 15 de los 30 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo en que la MDN les brinda estabilidad laboral; mientras que un 23 % de los trabajadores encuestados manifestó encontrarse en desacuerdo y totalmente en desacuerdo ya que para ellos solo se encuentran contratados por CAS; y el 26.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 55: ¿En caso de ser despedido arbitrariamente recibe alguna indemnización?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13.3	20.0
De Acuerdo	13	43.3	63.3
Totalmente de Acuerdo	11	36.7	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

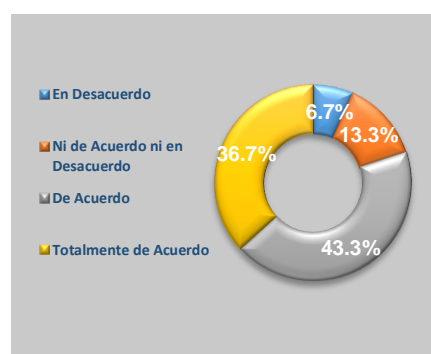


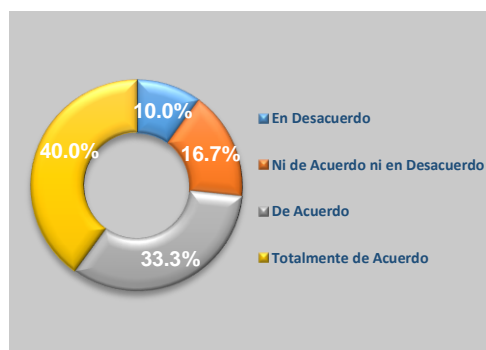
Figura 52: ¿En caso de ser despedido arbitrariamente recibe alguna indemnización?

Fuente: Tabla 55

Lectura. Indicador SL - 09: En caso de ser despedido arbitrariamente recibe alguna indemnización, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 80.0% de encuestados están de acuerdo en que si son despedidos arbitrariamente por la MDN, recibirán indemnizaciones; mientras que más del porcentaje permitido 20.0% desconocen si al ser despedidos arbitrariamente por la MDN se les asignara alguna indemnización.

Tabla 56: ¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	10	33.3	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	



Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

Figura 53: ¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?

Fuente: Tabla 56

Lectura. Indicador SL - 10: Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 73.3% es decir 22 de los 30 trabajadores encuestados están de acuerdo con la remuneración obtenido por su trabajo; mientras que un 26.7% considera que la remuneración no es adecuada al trabajo que realiza.

Tabla 57: ¿La Municipalidad se preocupa por las necesidades primordiales del personal.

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	23.3
De Acuerdo	11	36.7	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

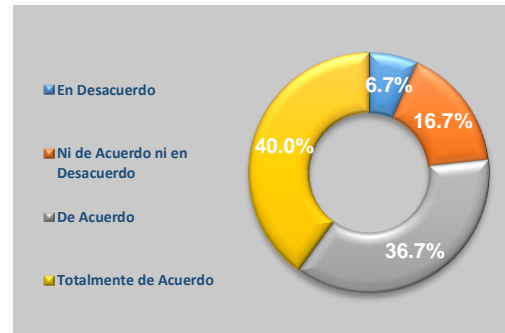


Figura 54: ¿La Municipalidad se preocupa por las necesidades primordiales del personal?

Fuente: Tabla 57

Lectura. Indicador SL - 11: La MDN se preocupa por las necesidades primordiales del personal, Agrupando los indicadores satisfactorios, observamos que el 76.7% es decir 23 de los 30 trabajadores encuestados sienten que la MDN si se preocupa por sus necesidades básicas primordiales; pero un índice considerable 23.3% indican no estar de acuerdo con este aspecto.

Tabla 58: ¿Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	00.0
En Desacuerdo	3	10.0	10.0
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	16.7	26.7
De Acuerdo	10	33.3	60.0
Totalmente de Acuerdo	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.

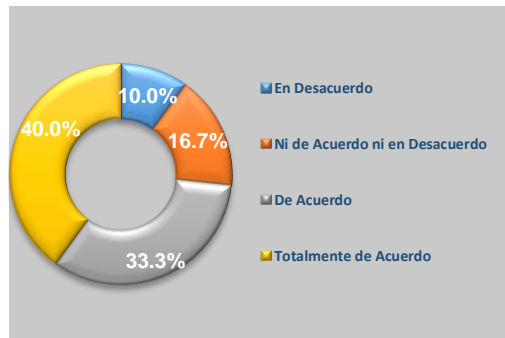


Figura 55: ¿Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales?

Fuente: Tabla 58

Lectura. Indicador SL - 12: Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales, Agrupando los indicadores Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo, observamos que el 73.3% de encuestados sienten que los ingresos que perciben si les permiten satisfacer sus necesidades personales; sin embargo un índice considerable mientras que el 26.7% no están de acuerdo con lo vertido por sus compañeros.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

Los datos de la investigación se resumen y presentan mediante tablas, figuras cruzadas de frecuencias, gráficos de perfiles y medidas de resumen (Media, Mediana, Moda, Desviación estándar, Varianza, Mínimo y Máximo). Los datos fueron procesados con la ayuda de los programas estadísticos SPSS 22 y la hoja de calculo Microsoft Excel 2016.

A. Información general de la Municipalidad Distrital de Namora – MDN

En las tablas del 4 a la 14, así como en los gráficos del 3 al 13, se aprecian los resultados obtenidos acerca de la información general de la institución (Indicadores IGE-01 al IGE-11). Al respecto se resume:

- Se manifiesta que el 43,3% de trabajadores tienen una edad entre 26 a 35 años, indicando que son personas relativamente jóvenes y fácilmente podrían adaptarse a los cambios de actitud; además se observa que el 60% son trabajadores de género masculino, lo que indica que también hay un buen porcentaje de género femenino por lo que indica que hay equidad de género
- También se observa que la mayoría de los trabajadores son contratados CAS (80%) esto indica que no tiene estabilidad laboral y que podrían ser despedidos al no hacerles la adenda del contrato; además se determinó que la antigüedad en su cargo no supera los 3 años (80%) lo que indica que son rotados por diferentes áreas donde son requeridos y no hay dueños de puesto.
- Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores cuenta con estudios secundarios (26,7%) y técnicos (36,7%), sus sueldos oscilan entre S/1,000 a S/. 2,000 soles, lo que se ratifica porque la gran mayoría (63,3%) son obreros por la misma naturaleza de la Municipalidad y en (10%) ocupan cargos directivos.

- Para concluir en este punto se evidencia que gran número de trabajadores 80% no ha tenido experiencia en cargos gerenciales, es decir, siempre han trabajado para un jefe, solo el 80% de trabajadores que se desempeñaron como gerentes estuvieron en el cargo menos de 3 años. Lo que indica que para la mitad de trabajadores es su primer trabajo en esta Municipalidad debido a que el partido de turno entra con su gente o contrata trabajadores nuevos. Además se visualiza que la mitad de trabajadores tiene experiencia laboral en cargos subalternos y que solo el 40% cuenta con experiencia laboral en cargos subalternos entre 4 y 9 años a más de experiencia en este tipo de cargos debido a que en su gran mayoría se trata de trabajadores contratados bajo DL 728 y a los nombrados.

B. Clima organizacional de la MDN

para poder determinar el nivel del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Namora, se procesó la información obtenida en el cuestionario para la variable de clima organizacional con el fin de hacer un análisis e interpretación (tablas 15 a 44). Además se elaboraron gráficos en excel (figuras 14 a la 42) para una mejor comprensión de lo trabajado. Luego se hizo un vaciado de los datos en excel (base de datos) para luego ser procesados en el SPSS 22. Teniendo en cuenta que los cuestionarios están con la valoración Likert, se procedió a actualizar la escala de valoración del nivel con sus respectivos rangos: bajo= 28 a 160; medio= 107 a 129; y alto= 130 a 140. Teniendo en cuenta el promedio de la data procesada es 117, se determinó que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según nivel de clima organizacional el 46.67% su nivel es medio; mientras que para el 26.67% es bajo y solo el 26,67% su nivel es alto.

Con respecto al análisis de la variable clima organizacional por dimensiones se tiene que:

Dimensión 1: Conocimiento Institucional, la mayoría de los trabajadores tiene conocimiento de la misión, visión, los objetivos y la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Namora; por lo que, se puede indicar que esta dimensión se relaciona con la variable.

Dimensión 2: Condiciones Laborales, se tiene que más del 70% de trabajadores considera un ambiente de trabajo adecuado, indica que los recursos con los que cuenta le permiten realizar bien su trabajo y que si tienen conocimiento de las funciones que les toca desempeñar; así mismo, existe un porcentaje minoritario que necesita que se les atienda en esta dimensión.

Dimensión 3: Liderazgo, la mayoría de los trabajadores indican que existe confianza, autoestima, dirección de grupo y que hay apoyo y orientación al trabajador, demostrando empatía.

Dimensión 4: Comunicación, más del 70% de los trabajadores indica que hay buena comunicación dentro e inter áreas, así como la información que se les brinda es oportuna y que muchas veces se aceptan las opiniones de los trabajadores. Sin embargo existe un porcentaje minoritario que manifiesta que se debe mejorar en cuanto a comunicación.

Dimensión 5: Motivación, más del 90% de los trabajadores encuestados manifestaron que se le valora el trabajo que realizan, se les hace reconocimiento por su desempeño y se sienten orgullosos de trabajar en la Municipalidad.

Dimensión 6: Innovación, Un 73,4% de trabajadores manifestó que en la municipalidad es flexible y se adapta a los cambios, un 80% manifestaron que son creativos e innovadores en su trabajo y también que si se cuenta con planes y acciones destinadas a mejorar el trabajo .

Dimensión 7: Colaboración, Mas del 80% de los encuestados está de acuerdo en manifestar que en sus área se fomenta el trabajo en equipo, se coopera entre compañeros; puesto que el trabajo equipo ayuda al logro de objetivos.

C. Satisfacción Laboral en la MDN.

Para poder determinar el nivel de Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Namora, se procesó la información obtenida en el cuestionario para la variable de satisfacción laboral con el fin de hacer un análisis e interpretación (tablas 45 a 58). Además se elaboraron gráficos en excel (figuras 43 a la 55) para una mejor comprensión de lo trabajado. Luego se hizo un vaciado de los datos en excel (base de datos) para luego ser procesados en el SPSS 22. Teniendo en cuenta que los cuestionarios están con la valoración Likert, se procedió a actualizar la escala de valoración del nivel con sus respectivos rangos: insatisfecho = 12 a 49 y satisfecho = 50 a 60. Teniendo en cuenta el promedio de la data procesada es 49, se determinó que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según nivel de satisfacción laboral el 60.00% su nivel de satisfacción es insatisfecho; mientras que para el 40.00% su nivel de satisfacción es satisfecho.

Con respecto al análisis de la variable satisfacción laboral por dimensiones se tiene que:

Dimensión 1: Beneficios laborales, se puede determinar que un buen porcentaje está de acuerdo en indicar que las bonificaciones que se dan son justas, que también dan beneficios sociales de acuerdo a ley, se brinda oportunidades de ascenso que en general las condiciones laborales son satisfactorias. Sin embargo se visualiza en menos porcentaje la satisfacción por lo que es necesario atender esta dimensión.

Dimensión 2: Capacitaciones, solo el 30 % indica que recibe capacitación para mejorar su trabajo mientras que el 30% opina en desacuerdo; un 70 % indican que el jefe brinda retroalimentación para reforzar los puntos débiles en el trabajo pero un 30% no opina igual,; un un porcentaje mayor opina que si recibe capacitación para seguir su desarrollo humano.

Dimensión 3: Estabilidad laboral, El 50% de los encuestados indicó que no tienen estabilidad laboral pues son contratados por gobierno de turno y están de acuerdo en cuanto a que si son despedidos los tienen que indemnizar.

Dimensión 4: Nivel de sueldos, el 73,3% están de acuerdo con la remuneración recibida y un 26.7% no está de acuerdo, la mayoría de los trabajadores indican que la municipalidad se preocupa por las necesidades primordiales de su personal, sin embargo un 23.3% consideran que no están de acuerdo, Por lo que se debería realizar coordinaciones para atender este aspecto.

D. En cuanto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la MDN

Realizada la contratación de la hipótesis general mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$, se tiene que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora a un nivel significativo alto.

En cuanto a la relación entre las dimensiones de clima organizacional: D1, D2, D3, D4, D5, D6, y D7 y satisfacción laboral se tiene que existe relación altamente significativa entre las variables.

5.2.2. Discusión de Resultados

Luego de la verificación de resultados mediante el procesamiento de la información y la contrastación de la hipótesis mis afirmaciones sobre clima organizacional y satisfacción laboral, prácticamente quedan descartadas.

Los hallazgos en la investigación nos ayudan a demostrar que en la Municipalidad Distrital de Namora, existe relación directa entre el Clima

Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores, estos resultados son coherentes con el modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) que tiene características; sugieren que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo; también guarda coherencia con las teorías desarrolladas por Likert (citado por Chiavenato, 2000) que señala con relación al clima laboral que la existencia de una correcta comunicación, coordinación, motivación, rendimiento, liderazgo, reconocimiento son factores fundamentales que caracterizan al clima organizacional.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral se tiene que para la mayoría de trabajadores 60.00%, es insatisfecho lo que significa que se tiene que establecer estrategias que mejoren este aspecto. Todo ello en concordancia con lo expuesto por (Robbins & Judge, 2009), ambos indican que la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. También tiene relación con la teoría de la higiene – motivación de (Herzberg, 1968) quien propuso la teoría de motivación e higiene, según la cual las personas están influenciadas por dos factores y demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores fuente de satisfacción o motivacionales son: logro, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad son intrínsecos al trabajo. Los factores ausentes que son fuente de insatisfacción son: sueldo, beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico y son extrínsecos.

Todos estos resultados serán de gran utilidad para la Municipalidad Distrital de Namora, pues será la base para que los Gerentes y Subgerentes de Área establezcan estrategias con el fin de mejorar el Clima Organizacional que a su vez repercuten en la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados también permiten tener conocimiento sobre qué elementos prestar su máxima atención y, conjuntamente, tomar decisiones claras y específicas.

5.3 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

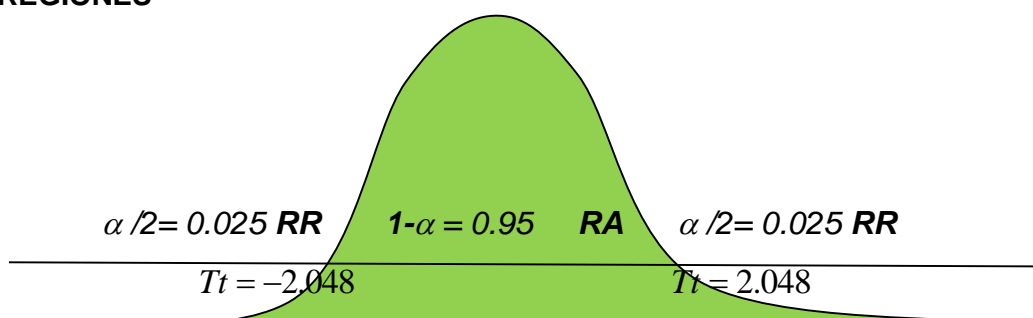
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.997 \quad T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 68.16$$

Grado de libertad $n - 2 = 30 - 2 = 28$ $T_{\text{tabla}} = 2.048$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$ (es decir es altamente significativo entre las variables)

Tabla 59: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

<i>Correlaciones</i>			<i>Clima Organizacional</i>	<i>Satisfacción Laboral</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Clima Organizacional</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1,000	,997**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	,000
		<i>N</i>	30	30
	<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	,997**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	.
		<i>N</i>	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

A continuación presento los resultados de la prueba de hipótesis para ver la relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción la boral de los trabajadores de la MDN

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Conocimiento Institucional)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Conocimiento Institucional)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

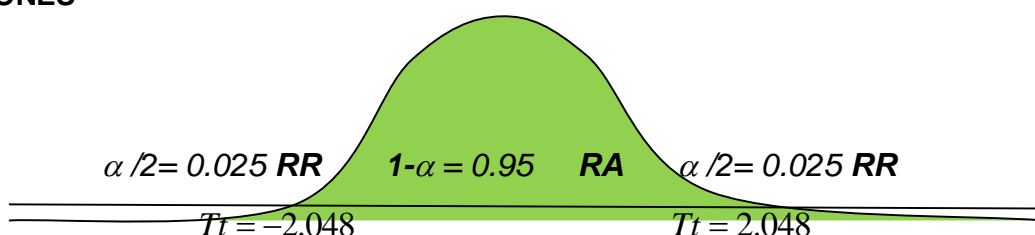
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

Coeficiente de spearman $\rho = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.959$ $T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = 17.91$

Grado de libertad $n-2=30-2=28$ $T_{\text{tabla}}=2.048$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Conocimiento Institucional)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$ (es decir es altamente significativo entre las variables)

Correlaciones

			Clima Organizacional (Dimensión Conocimiento Institucional)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional (Dimensión Conocimiento Institucional)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,959** ,000 30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,959** ,000 30	1,000 . 30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Condiciones laborales)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Condiciones laborales)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

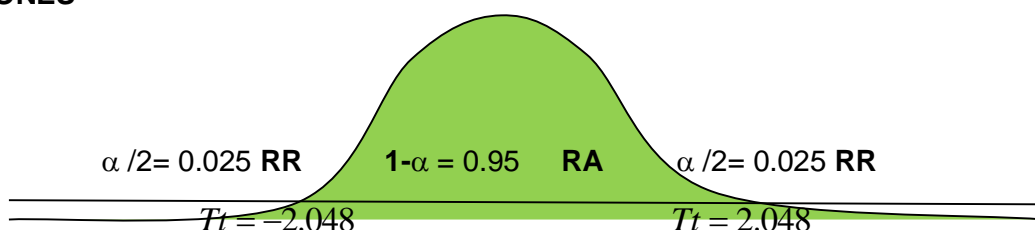
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

Coeficiente de spearman $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.989$ $T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 35.38$

Grado de libertad $n-2=30-2=28$ Ttabla=2.048 con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Condiciones laborales)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5% Con un p=0.000 (es decir es altamente significativo entre las variables)

Correlaciones

			Clima Organizacional (Dimensión Condiciones laborales)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional (Dimensión Condiciones laborales)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,989** ,000 30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,989** ,000 30	1,000 . 30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Liderazgo)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Liderazgo)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

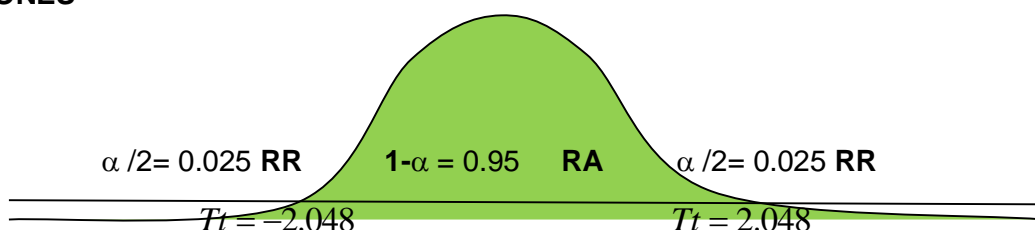
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

Coeficiente de spearman $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.985$ $T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 30.21$

Grado de libertad $n-2=30-2=28$ $T_{\text{tabla}}=2.048$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Liderazgo)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5% Con un p=0.000 (es decir es altamente significativo entre las variables)

Correlaciones

		Clima Organizacional (Dimensión Liderazgo)	Satisfacción Laboral
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Clima Organizacional (Dimensión Liderazgo)</i>	<i>Coeficiente de correlación</i> <i>Sig. (bilateral)</i> <i>N</i>	1,000 . 30
	<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Coeficiente de correlación</i> <i>Sig. (bilateral)</i> <i>N</i>	,985** , 30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el Clima Organizacional (Dimensión Comunicación) y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el Clima Organizacional (Dimensión Comunicación) y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

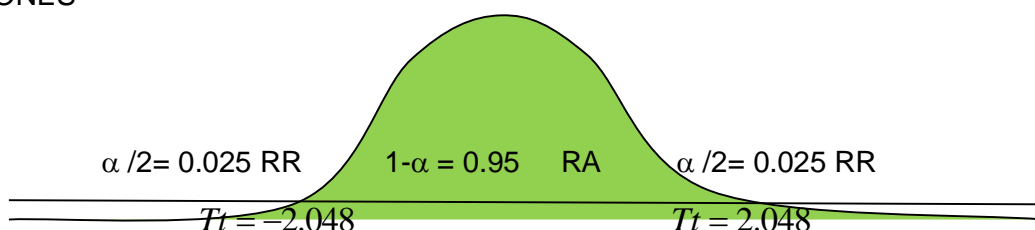
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

Coeficiente de spearman $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.990$ $T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 37.14$

Grado de libertad $n-2=30-2=28$ $T_{\text{tabla}}=2.048$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISION: H_0 se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el Clima Organizacional (Dimensión Comunicación) y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5% Con un $p=0.000$ (es decir es altamente significativo entre las variables)

Correlaciones

			Clima Organizacional (Dimensión Comunicación)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional (Dimensión Comunicación)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,990** ,000 30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,990** ,000 30	1,000 . 30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Motivación)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Motivación)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

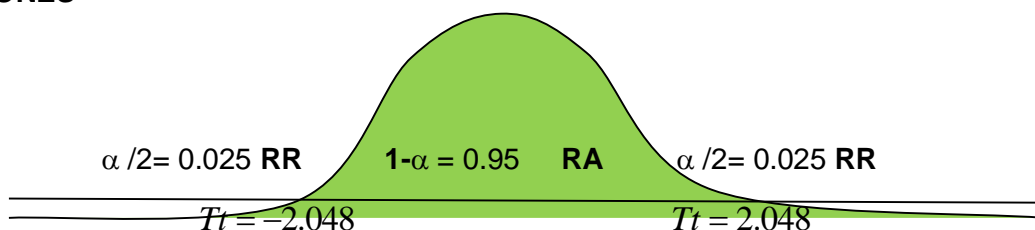
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

Coeficiente de spearman $\rho = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.987$ $T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 37.14$

Grado de libertad $n-2=30-2=28$ $T_{\text{tabla}}=2.048$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Motivación)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5% Con un $p=0.000$ (es decir es altamente significativo entre las variables)

Correlaciones

			Clima Organizacional (Dimensión Motivación)	Satisfacción Laboral
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Clima Organizacional (Dimensión Motivación)</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1,000	,987**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	,000
		<i>N</i>	30	30
	<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	,987**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	.
		<i>N</i>	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Innovación)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Innovación)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

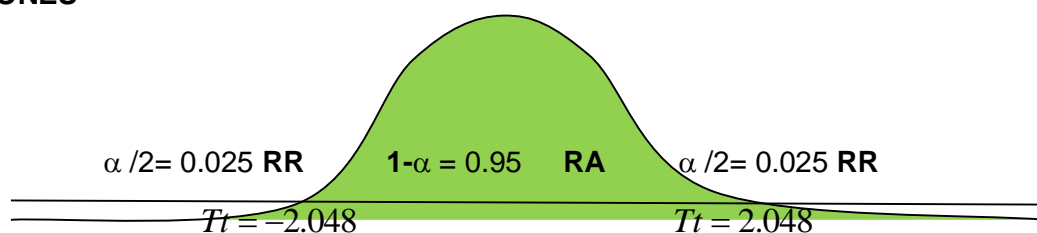
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

Coeficiente de spearman $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.987$ $T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 37.14$

Grado de libertad $n-2=30-2=28$ $T_{\text{tabla}}=2.048$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Innovación)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$ (es decir es altamente significativo entre las variables)

Correlaciones

			<i>Clima Organizacional (Dimensión Innovación)</i>	<i>Satisfacción Laboral</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Clima Organizacional (Dimensión Innovación)</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1,000	,987**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	,000
		<i>N</i>	30	30
	<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	,987**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	.
		<i>N</i>	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Colaboración)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Colaboración)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

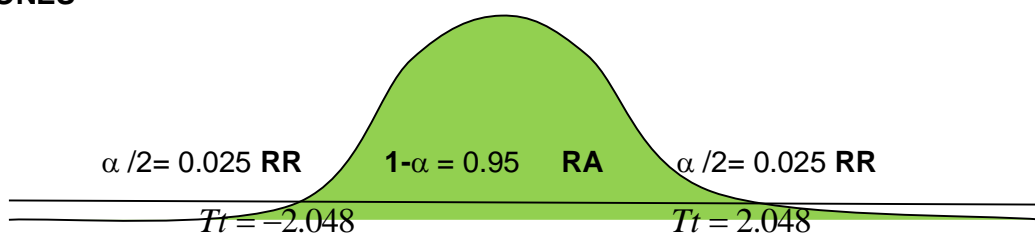
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de spearman)

Coeficiente de spearman $\rho = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.963$ $T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 18.91$

Grado de libertad $n-2=30-2=28$ $T_{\text{tabla}}=2.048$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el **Clima Organizacional (Dimensión Colaboración)** y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de spearman) a un nivel de significancia del 5% Con un $p=0.000$ (es decir es altamente significativo entre las variables)

Correlaciones

			Clima Organizacional (Dimensión Colaboración)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional (Dimensión Colaboración)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,963** ,000 30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,963** ,000 30	1,000 . 30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONCLUSIONES

- Después del análisis realizado a las variables objeto de estudio y desde los resultados obtenidos, se ha determinado, para esta investigación realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016 que existe una relación directa del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores. La relación entre estas variables es muy alta. Esta afirmación la sustentó a través de los resultados obtenidos mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman), donde indica hipótesis general se ACEPTA puesto que el coeficiente de correlación es 0.997 existiendo una relación directa y un nivel de significancia de 0.01, por tal motivo se acepta la hipótesis.
- Sobre el nivel de Clima Organizacional, después de realizado el análisis y procesamiento respectivo, se observa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según nivel de Clima Organizacional el 46.67% su nivel es MEDIO, mientras que el 26,67% su nivel es bajo y solo el 26.67% su nivel es alto. Con este resultado se rechaza la hipótesis específica de la variable Clima Organizacional donde se indicó que el nivel era alto.
- Sobre el nivel de Satisfacción Laboral, después de haber realizado el análisis y procesamiento respectivo, se observa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora según nivel de Satisfacción Laboral el 60.00% su nivel de satisfacción es INSATISFECHO, mientras que para el 40,00% su nivel de satisfacción es SATISFECHO. Con estos resultados se rechaza la hipótesis específica de la variable Satisfacción Laboral donde se indicó que el nivel era satisfactorio. El nivel de insatisfacción se debe principalmente a que un 23,3% de trabajadores manifiestan que la institución no brinda estabilidad laboral, en un 10% dicen que no se otorgan equitativos beneficios a los trabajadores, un 10% indican que la Municipalidad no

valora su trabajo y no brinda oportunidades de ascenso y un 10% declaran que el sueldo no es adecuado en relación al trabajo que realizan.

- Realizada la contratación de la hipótesis general mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$, se tiene que el coeficiente de correlación es 0.997, determinándose que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora 2016 existe influencia significativa alta de 0,01. Por lo que se acepta la Hipótesis planteada.

SUGERENCIAS

- De los resultados obtenidos en el nivel de clima organizacional se sugiere al Gerente Municipal coordine con los Sub Gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Namora implementar estrategias como reuniones de 15 minutos una vez por semana antes de iniciar las labores diarias que permitan dialogar, evaluar y analizar lo sucedido en el desarrollo del trabajo durante la semana, lo cual hará que se interrelacionen más tanto gerentes, subgerentes con trabajadores y la comunicación sea más fluida, fácil y así pueda ayudar a mejorar el Clima Organizacional. Para estar en concordancia con lo dicho por Litwin y Stringer quienes lo definen como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento.
- A partir de los resultados obtenidos en el nivel de satisfacción laboral, se sugiere al Gerente de Recursos Humanos promover la aplicación de estrategias que incluyan maneras de satisfacer al trabajador como reconocimiento laboral, capacitaciones, ascensos, incremento de remuneraciones y otros concernientes a la satisfacción laboral y clima organizacional. Pues se sabe que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). La psicología del trabajo. Madrid: Uned.
- Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Venezuela, Caracas.
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid. España.
- Bravo, M., Peiro, J., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. Tratado de psicología del trabajo. Madrid: J. Peiró y F. Prieto.
- Browsers, D., & Taylor, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Universidad de Michigan.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y Consecuencias. México DF: Trillas.
- Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Bustos, (2004). P Clima organizacional. Extraído desde: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>
- Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K.Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Colombia: Cuadernos de Administración.
- Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. (s/f). Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Carruitero, J. y Riccer, M. (2014). "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional

La Libertad”. Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6289/Carruitero%20Becerra%2c%20Jorge%20%20%20Riccer%20Cueva%2c%20Manuel%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (15-08-2016)

Chávez, J y Ponce, W. (2014). El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de Menores San Marcos, Provincia de San Marcos, 2014. San Marcos – Cajamarca.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México DF.: McGraw Hill

Dessler, Gary (1991). Administración de Personal. México: Edit. Prentice Hall

Forbes (2013), Maneras de aumentar la satisfacción del empleado en momentos difíciles. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/maneras-aumentar-satisfaccion-empleado-2082335>

Gómez, L. (2011). Módulo de Psicología Organizacional. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a distancia – UNAD.

Hernández, R, Fernández, C & Batista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5º. ed.). MéxicoD.F: Editorial Mc Graw Hill

Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C. Revista Industrial Data, Lima. Perú.

Landy, F., & Conte, J. (2005). Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional (Primera ed.). México: McGraw Hill.

Llaneza, F. (2009). Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista (Decimo tercera ed.). España: Lex Nova.

- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
- Luque, A.; Agullo, E. ; Agullo, M. y otros. (2006). Sociopsicología del trabajo. Barcelona: UOC
- Manene, L. (2012). La Motivación y Satisfacción en el Trabajo y sus Teorías. Argentina: Editorial Norma.
- Núñez, M. (2008). Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque.(Estudio empresarial). Perú.
- Ñaupas, H.; Mejía, E. ; Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis. (3ra. Edic). Lima – Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (2004).Escala Clima Laboral CL–SPC: Manual. Lima.
- Pichler, F., Wallace, C. (2009). What are the Reasons for differences in job satisfaction across Europe?. Reino Unido: European Sociological
- Portela, D., Ramírez, E. y Ramos, M. (2012). Relación entre el clima organizacional, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción del Cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá”. Bogotá-Colombia.
- Quijano, S., Navarro, J., Yepes, M., Berger, R., Romeo, M. (2008). La auditoría del sistema humano para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. México: Papeles del Psicólogo.

- Rivas, R. (2008). Ergonomía en el diseño y la producción industrial. Buenos Aires, Argentina: Nobuko.
- Rivera, J. Arellano, R. y Molero, V. (2009). Conducta del consumidor. Madrid.
- Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Robbins, Stephen, (2008). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional (Decimo Tercera ed.)*. México: Pearson Educación.
- Robbins, Stephen y Judge, Timothe. (2013). *Comportamiento Organizacional. (15ava ed.)*. Mexico: Editorial Pearson.
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico organizacional (Septima ed.)*. Mexico: Alfaomega
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional. (6°. ed.)*. México D.F: Alfaomega
- Saldaña, J. (2011). "Análisis del Clima Organizacional en los niveles de Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cinerama de Cajamarca, 2011" Recuperado de: <https://pe.linkedin.com/in/juan-manuel-saldaña-pajares-6b322276>
- Salkind, N. "Métodos de Investigación", Prentice Hall, México, 1998.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Barcelona: EUB, S.L.
- Sotomayor, F. (2012). "Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede cede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012". Recuperado de: <http://200.37.105.196:8080/handle/unjbg/287> (08-08-2017)

Stonner, James y Freeman, E. (2006). Administración. México: Edit. Mc Graw Hill

Stonner, James y Freeman, E. (2009). Administración. México: Edit. Mc Graw Hill

Villamil, O. y Sánchez, W. (2012). "Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los empleados dela Municipalidad de Choloma". Cortes, Honduras.

Villanueva, L. (2015), "Percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral- 2013"- Cajamarca. Recuperado de:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1453>

ANEXOS

1. Cuestionario

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA**



Distinguido colaborador, he iniciado un proceso de investigación de carácter académico cuya finalidad es conocer su opinión en cuanto a Clima Organizacional y Satisfacción Laboral que se tiene en la Municipalidad Distrital de Namora. La información obtenida es **anónima**, por lo que le solicito responda todas las preguntas.

Lea detenidamente las preguntas y marque con una (x) la respuesta correcta.

**I. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA**

1. **EDAD:**

- a) menos de 25 años ()
- b) de 26 a 35 años ()
- c) de 36 a 45 años ()
- d) de 46 a más ()

2. **SEXO:**

F () M ()

3. **TIPO DE TRABAJADOR:**

- a) Contratado CAS ()
- b) Contratado DL 728 ()
- c) Nombrado ()

4. **ANTIGUEDAD EN LA MUNICIPALIDAD:**

- a) de 0 a 3 años ()
- b) de 4 a 8 años ()
- c) de 9 años a más ()

5. **NIVEL DE ESTUDIOS:**

- a) Secundaria ()
- b) Técnico ()
- c) Bachiller ()
- d) Titulado ()
- e) Post grado ()

6. **NIVEL REMUNERATIVO:**

- a) Menos de S/.1000 ()
- b) Entre S/.1001 y S/.2000 ()
- c) Entre S/.2001 a S/.4000 ()
- d) Más de S/.4000 ()

7. **LABOR QUE DESEMPEÑA:**

- a) Obreros ()
- b) Profesional ()
- c) Directivo ()

8. **EXPERIENCIA LABORAL EN CARGOS GERENCIALES:**

- a) Si ()

b) No ()

Si contestó SI indique el tiempo:

9. TIEMPO DE EXPERIENCIAS LABORALES EN CARGOS GERENCIALES:

- a) de 0 a 3 años ()
b) de 4 a 8 años ()
c) Más de 9 años ()

10. EXPERIENCIAS LABORALES EN CARGOS SUBALTERNOS

- a) Si ()
b) No ()

Si contestó SI indique el tiempo:

11. TIEMPO DE EXPERIENCIAS LABORALES EN CARGOS SUBALTERNOS:

- a) de 0 a 3 años ()
b) de 4 a 8 años ()
c) Más de 9 años ()

II. PREGUNTAS RELATIVAS AL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE VALORACIÓN				
Totalmente en Desacuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
01	¿Está de acuerdo con la misión, visión de la Municipalidad Distrital de Namora?					
02	¿Tiene conocimiento de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Namora?					
03	¿Tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Namora?					
04	¿Está de acuerdo como está estructurado el sistema jerárquico de su institución?					
	CONDICIONES LABORALES	1	2	3	4	5
05	¿Considera que para el desempeño de sus labores su ambiente de trabajo es el adecuado?					
06	¿Considera que los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta, son adecuados para poder realizar bien su trabajo?					
07	¿Existe un ambiente organizado en su institución?					
08	¿En la institución las funciones están claramente definidas?					
	LIDERAZGO	1	2	3	4	5
09	¿Su jefe inmediato trabaja para aumentar su confianza y autoestima así como para desarrollar y potenciar su talento?					

10.	¿Su jefe inmediato le proporciona información suficiente y necesaria para realizar bien su trabajo?					
11.	¿Su jefe inmediato le proporciona apoyo y orientación en su trabajo?					
12.	¿Cuándo me encuentro en dificultades, siento apoyo en mi jefe?					
	COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
13.	¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo de mi misma área laboral?					
14.	¿Existe una buena comunicación e interrelación entre mis compañeros de trabajo con otras áreas laborales?					
15.	¿Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
16.	¿Su jefe inmediato le comunica e informa oportunamente acerca de las nuevas normativas o cambios de la Institución?					
17.	¿Su jefe inmediato se comunica o toma en cuenta sus opiniones para el logro de los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Namora?					
	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
18.	¿La labor que desempeño es valorada por mi institución?					
19.	¿Mi jefe reconoce y valora mi trabajo?					
20.	¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución?					
21.	¿Se siente orgulloso de poder trabajar en la Municipalidad?					
22.	¿Los gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?					
	INNOVACIÓN	1	2	3	4	5
23.	¿La Municipalidad es flexible y se adapta bien a los cambios?					
24.	¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones?					
25.	¿La Municipalidad cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?					
	COLABORACIÓN	1	2	3	4	5
26.	¿En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?					
27.	¿Coopera con sus compañeros en labores encomendadas?					
28.	¿Su jefe inmediato le transmite la necesidad e importancia del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la Municipalidad?					

2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

N°	BENEFICIOS LABORALES	1	2	3	4	5
01	¿La Municipalidad otorga equitativos beneficios a sus trabajadores?					
02	¿La Municipalidad me otorga todos los beneficios que conforme a ley me corresponden?					
03	¿ La municipalidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?					
04	¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.					
	CAPACITACIONES	1	2	3	4	5
05	¿Recibo la capacitación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?					
06	¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles en el trabajo?					
07	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	ESTABILIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
08	¿La institución me brinda estabilidad en el trabajo?					
09	¿En caso de ser despedido arbitrariamente recibe alguna indemnización?					
	NIVEL DE SUELDOS	1	2	3	4	5
10	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
11	¿La Municipalidad se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
12	¿ Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales?					

MUCHAS GRACIAS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

El Lic. Alfredo Edgar Alcalde Guerra, identificado con DNI N° 18144146 de profesión Estadístico egresado de la Universidad Nacional de Trujillo, doy fe que los Instrumentos tiene una confiabilidad de 0.907 y 0.785 respectivamente mediante el cálculo del Alfa de Cronbach mediante el análisis en el SPSS versión 22, es decir que el instrumento es CONFIABLE y se puede aplicar en el siguiente proyecto de Investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA, 2016”

Resumen del alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alpha de Cronbach estandarizado). Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra. El alpha de Cronbach y el alpha de Cronbach estandarizados, coinciden cuando se estandarizan las variables originales (ítems).

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- S_i^2 es la **varianza** del ítem i ,
- S_t^2 es la **varianza** de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

Atentamente,

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL																												Método a)		
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	TOTAL	
1	1	4	5	4	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	80	0.5439
2	1	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	4	4	3	2	4	1	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	83	0.2855
3	3	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	3	5	3	2	3	3	5	3	3	96	0.3374
4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	2	5	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	94	0.3911
5	2	4	4	5	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	4	100	0.3630
6	5	5	4	4	3	4	2	5	4	3	3	3	5	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	105	0.4543
7	4	4	3	5	5	2	4	4	1	5	5	3	3	5	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	105	0.7773
8	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	104	0.6017
9	2	4	3	4	3	5	5	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	106	0.5369
10	4	4	4	4	5	2	4	4	3	5	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	109	0.4297
11	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	111	0.6050
12	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	115	0.5309
13	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	116	0.4923
14	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	114	0.4258
15	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	115	0.4811
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	116	0.3981
17	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	120	0.4004
18	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	123	0.6385
19	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	126	0.3734
20	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	128	0.6385
Total	72	86	84	86	76	77	75	72	68	73	73	74	82	72	75	69	69	83	84	87	84	82	71	74	73	82	81	82	2166	0.6151
Varianza	1.7	0.2	0.7	0.2	0.6	0.7	0.7	1.7	1.4	1.0	0.9	0.6	0.6	0.9	1.4	0.9	1.1	0.3	0.5	0.5	0.5	0.4	0.8	0.6	0.7	0.4	0.5	0.7	169.17	0.8608
Desviación Estándar	1.3	0.5	0.8	0.5	0.8	0.8	0.9	1.3	1.2	1.0	0.9	0.8	0.8	0.9	1.2	0.9	1.1	0.6	0.7	0.7	0.7	0.6	0.9	0.8	0.8	0.6	0.7	0.9	13.01	0.7009
																														0.5283
																														0.4509
																														0.6586
																														0.8043
																														Método b)
																														0.9070

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL														Método a)
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL	
														0.3271
1	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	30	0.5728
2	3	3	5	1	5	3	5	3	3	3	3	3	40	0.1755
3	2	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	4	46	0.8189
4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	41	0.1755
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	0.8846
6	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	42	0.1755
7	4	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	43	0.8846
8	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	53	0.6143
9	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	1	5	48	0.6761
10	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45	0.7019
11	2	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	51	0.4633
12	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	1	40	
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	Método b)
14	4	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	2	35	0.7850
15	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46	
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	
17	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5	1	49	
18	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	52	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
20	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	53	
Total	80	73	81	75	81	77	81	77	70	73	73	67	908	
Varianza	1.16	1.29	0.89	1.36	0.89	0.98	0.89	0.98	1.63	1.29	1.29	1.82	51.52	
Desviación Estándar	1.08	1.14	0.94	1.16	0.94	0.99	0.94	0.99	1.28	1.14	1.14	1.35	7.18	

Anexo 3. Resultados del cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora

Folio	Fecha	edad	sexo	tipo_trab	ant_cargo	g_intruc	n_remuner	labor	exp_c_ger	t_exp_c_ger	exp_c_sub	t_exp_c_sub	p01_coi	p02_coi	p03_coi	p04_coi	p05_coi	p06_coi	p07_coi	p08_coi	p09_coi	p10_lid	p11_lid	p12_lid	p13_lid	com14	com15	com16	com17	com18	com19	com20	com21	com22	com23	com24	com25	com26	com27	com28	com29	TOTAL	29_be	30_be	31_be	32_be	33_ca	34_ca	35_ca	36_el	37_el	38_nd	39_nd	40_n	TOTAL
1	04-dic	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	5	4	4	4	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	84	5	5	2	4	5	2	3	3	2	4	3	41		
2	04-dic	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	4	4	5	4	4	4	3	1	2	2	2	4	4	3	2	4	1	3	3	5	5	3	3	3	2	3	3	89	3	5	3	3	5	3	5	2	3	3	3	5	43		
3	04-dic	3	2	2	2	4	3	2	1	2	1	3	5	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	3	5	3	2	3	3	5	3	3	97	2	5	3	4	5	4	5	1	5	3	4	3	44		
4	04-dic	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	2	5	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	98	3	4	5	5	3	4	2	3	4	5	2	4	44	
5	04-dic	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4	2	5	3	4	103	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	44		
6	04-dic	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	4	5	4	4	3	4	2	5	4	3	3	3	5	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	104	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	5	4	45		
7	04-dic	4	2	3	2	3	3	3	1	3	1	3	4	4	4	5	5	2	4	4	1	5	5	3	3	5	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	106	4	5	2	4	5	3	5	3	3	2	4	5	45		
8	04-dic	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	106	5	5	4	3	3	5	4	2	5	4	3	2	45	
9	04-dic	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	4	4	4	3	5	5	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	109	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	46
10	04-dic	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	4	4	4	5	2	4	4	3	5	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	111	4	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	46
11	04-dic	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	112	2	4	5	4	4	5	3	4	2	5	4	5	47	
12	04-dic	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	115	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	2	48	
13	04-dic	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	116	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	2	4	48		
14	04-dic	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	117	4	5	3	4	5	2	5	4	4	3	4	5	48
15	04-dic	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	117	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	48	
16	04-dic	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	117	5	4	2	5	4	4	4	5	4	2	5	4	48
17	04-dic	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	121	5	4	3	5	2	5	4	4	4	3	5	5	49	
18	04-dic	2	2	1	1	2	4	1	2	1	2	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	122	5	4	4	5	4	4	5	3	2	4	5	4	49		
19	04-dic	3	1	2	2	4	4	2	1	3	1	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	124	5	5	4	3	5	5	5	2	5	4	3	5	51		
20	04-dic	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	127	5	4	5	5	4	5	4	1	3	5	5	5	51		
21	04-dic	3	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	128	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	51	
22	04-dic	1	2	1	1	4	3	1	2	1	2	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	129	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	52	
23	04-dic	3	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	130	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	52	
24	04-dic	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	132	4	5	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	53	
25	04-dic	3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	132	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	53	
26	04-dic	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	134	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	54	
27	04-dic	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	134	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	54	
28	04-dic	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	137	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	55	
29	04-dic	2	2	1	1	3	4	1	2	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	55	
30	04-dic	4	2	3	3	5	4	3	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	57	

Fuente: Cuestionario para la medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la MDN.
Elaboración: Propia

Anexo 4. Valores para determina el Nivel de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

<i>Promedio</i>	117.3333	<i>Promedio</i>	48.87
<i>Varianza</i>	239.1954	<i>Varianza</i>	17.15
<i>Desv. Estandar</i>	15.46594	<i>Desv. Estandar</i>	4.14
<i>Mínimo</i>	105.7339		45.76
<i>Media</i>	128.9328		51.97
<i>Rangos</i>		<i>Rangos</i>	
<i>Bajo</i>	28---106		12---46
<i>Medio</i>	107---129		47---52
<i>Alto</i>	130---140		53---60
		Insatisfecho	12 – 49
		Satisfecho	50 – 60

Anexo 5. Fotos que corroboran el trabajo realizado

Aplicando el cuestionario a trabajadores de la MDN



Identificando al personal obrero para aplicar el cuestionario

