

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en Municipalidad Distrital de Acas, 2019.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor:

Anara Mamani, Lourdes Jessica

Asesor:

Ávila Alcalde Yesenia

Código ORCID 0000-0003-3676-7695

Huacho – Perú

2020

LAS PALABRAS CLAVES

EL Tema	El Clima organizacional , satisfacción laboral
LA Especialidad	La Gestión Pública

THE KEY WORDS

The Topic	The Organizational climate, job satisfaction
The Specialty	The Public Management

La Línea de investigación

La Línea de Investigación	El Talento Humano
El Área	Las Ciencias Sociales
El Sub-área	La Economía y Negocios
La Disciplina	La Economía

The Line of research

La Línea de Investigación	The Human talent
El Área	The Social sciences
El Sub-área	The Economy and management
La Disciplina	The Economy

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en Municipalidad Distrital de Acas, 2019.

Organizational climate and job satisfaction of workers in the District Municipality of Acas, 2019.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general describir la incidencia del clima organizacional, en la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Acas.

La metodología es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, lo cual, corresponde a un diseño no experimental de corte transversal

La investigación tuvo como población muestral a 60 trabajadores administrativos, de campo y de oficina, y también para la técnica de recolección de datos se hizo uso de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Luego se recopilaron los datos y fueron procesados para posteriormente presentarlos mediante tablas y figuras, los cuales serán significativos para que la Municipalidad Distrital de Acas tome las medidas correspondiente.

En los resultados se determinó que no existe un buen clima organizacional en los trabajadores, situación que genera una gran desmotivación, donde un 56.7% de los trabajadores, confirman que algunas veces la municipalidad lo motiva a crecer profesionalmente. En cuanto a la satisfacción laboral presentan problemas, debido a se observa que el 65% de los encuestados manifiestan que algunas veces las remuneraciones que perciben son los adecuados y un 51.7% consignan que algunas veces los ambientes son adecuados para el desarrollo de sus funciones del trabajador.

ABSTRACT

The general objective of the research was to describe the impact of the organizational climate on job satisfaction in the District Municipality of Acas.

The methodology is of a quantitative and descriptive approach, which corresponds to a non-experimental cross-sectional design

The research had as a sample population 60 administrative, field and office workers, and the survey and the questionnaire were also used for the data collection technique.

Then the data were collected and processed to later present them through tables and figures, which will be significant for the District Municipality of Acas to take the corresponding measures.

The results determined that there is no good organizational climate in the workers, a situation that generates a great demotivation, where 56.7% of the workers confirm that sometimes the municipality motivates them to grow professionally. Regarding job satisfaction, they present problems, because it is observed that 65% of the respondents state that sometimes the remuneration they receive is adequate and 51.7% state that sometimes the environments are adequate for the development of their functions of the employee.

ÍNDICE

LAS PALABRAS CLAVES.....	i
EL TITULO.....	ii
EL RESUMEN	iii
THE ABSTRACT.....	iv
EL INDICE.....	v
CAPÍTULO I: LA INTRODUCCIÓN	7
1.1 LOS ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	8
1.2 LA JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3 EL PROBLEMA.....	21
1.4 LA CONCEPTULIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	22
1.5 LA HIPÓTESIS	24
1.6 LOS OBJETIVOS	24
CAPÍTULO II: EL MATERIAL Y LOS MÉTODOS	25
2.1 EL TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA	26
2.3 LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	26
CAPITULO III: LOS RESULTADOS	257
CAPÍTULO IV: EL ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO V: LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
LAS CONCLUSIONES	57
LAS RECOMENDACIONES.....	60
CAPÍTULO VI: LAS REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	62
LOS ANEXOS	65

CAPITULO I

Introducción

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. Antecedentes y fundamentación Científica

En lo internacional:

Bruzual, F. (2016), sostuvo en su estudio que cuanto mayor es el nivel de clima organizacional, mayor será el nivel de satisfacción laboral recibido por los trabajadores de la empresa.

El autor sostuvo en su estudio como objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios. El autor nos señala que en el estudio se hicieron uso de dos instrumentos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el nivel del clima organizacional recibido por los trabajadores, con una confiabilidad de .939 y el segundo, con 31 declaraciones, para medir el nivel de satisfacción laboral, con una confiabilidad de .947, respectivamente. El autor nos señala que se hizo uso de 72 trabajadores, que viene ser el 100% de la población.

El autor concluye en su estudio que cuanto mayor es el nivel de clima organizacional, mayor será el nivel de satisfacción laboral recibido por los trabajadores de la empresa. Los trabajadores señalaron estar en un nivel entre regular y bueno en el clima organizacional y en un nivel entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral.

Polanco, C. (2015), sostuvo en su estudio que el clima laboral ayuda a cumplir los roles como educadores. También nos señala la autora que el clima laboral interviene en las relaciones humanas y les ayuda con la interacción entre las personas que se encuentran dentro de la institución educativa.

La autora sostuvo en su estudio como objetivo describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, San Pedro de Sula.

La autora concluye que los docentes no están satisfechos por estar por encima de los 20 y 30 % . Y aquellos que están satisfechos obtuvieron entre 1.33 – 5.33%.

La autora nos recomienda dejar de lado las medidas de cohesión en el ámbito laboral ya que produce inestabilidad en el centro de trabajo. Además, la autora nos manifiesta que solicita a la alta dirección desarrollar un proceso para un mayor nivel de clima organizacional con el fin de lograr una mayor relación entre los trabajadores y por ende lograr un buen nivel de satisfacción laboral.

A su vez **Pereira, C. (2014)** Sostuvo en su estudio que la utilización de la gerencia en el clima laboral puede fortalecer a sus trabajadores y así crear una ayuda positiva en el servicio al cliente, ya que esto provocaría que el hospital sea un lugar de prestigio para sus usuarios. El autor sostuvo en su estudio como objetivo establecer la intervención del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. El autor sostuvo que el diseño de investigación que se hizo uso es el descriptivo, lo cual el hospital es el objeto de estudio y esto provocaría que el clima laboral ayude a la mayoría de sus trabajadores, a pesar de haber algunas discrepancias entre sus respuestas. El autor concluye que el clima laboral interviene en el servicio al cliente porque existe armonía y respeto entre los trabajadores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia de un buen servicio de calidad. El autor recomienda fortalecer al clima laboral brindando capacitaciones a todos los trabajadores para seguir prestando un servicio calidad.

En lo Nacional:

- **Huamani, N. (2015)**, Sostuvo en su estudio que el trabajo se justifica en que muchas organizaciones se hallan dañado por el mal manejo de su clima organizacional ya que esto provocaría un bajo desempeño del trabajador en dicha empresa, y además, afectaría de manera significativa su productividad y calidad de servicio.

El autor sostuvo en su estudio como objetivo explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2013. El autor señala que el 30% se siente recompensado por su trabajo, ya que reciben un trato amable y cordial. Por otro lado, el autor señala que el 33.3% de los trabajadores conocen sus objetivos de la empresa para poder cumplirlo. Y también el autor señala que el 45% de los trabajadores cuando hay mucho trabajo el ambiente laboral se vuelve tenso. Así mismo, el autor señala que el 40% de los trabajadores manifestaron que la empresa se preocupa en informar a sus trabajadores de todo lo que pasa en la empresa, tales como las técnicas para brindar un mejor servicio, como también de brindarles todas las herramientas necesarias para realizar sus trabajos.

Millán, J. & Montero, M (2016), Sostuvo en su estudio establecer la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar la relación entre las dimensiones de ambas variables. El autor señaló que la investigación fue de tipo observacional, con nivel relacional y de enfoque cuantitativo, y su muestra fue de 29 trabajadores. Así mismo, para medir el Clima Organizacional se hizo uso del cuestionario y sus cinco dimensiones fueron: Autorrealización, Involucración Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales; y para medir la satisfacción laboral se hizo uso del cuestionario y sus cuatro dimensiones fueron: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos.

Los autores concluyeron que el Clima Organizacional y sus dimensiones de mayor valor fueron: Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y la de menor valor fueron: Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo, los autores concluyeron que la Satisfacción Laboral y sus dimensiones de mayor valor fueron: Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y la menor valor fueron: Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. Los autores señalaron que hay relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, los autores manifestaron que existe una diferencia significativa cuando se hace uso del análisis por dimensiones entre ambas variables, ya que en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se ha encontrado relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Fundamentación Científica

a) Clima organizacional.

Montufar, G. (2013) definió al clima organizacional como las cualidades del ambiente de trabajo, ya que los trabajadores que desempeñan sus tareas intervienen de forma positiva en su comportamiento dentro de la empresa.

Robbins y Judge, T. (2013) definió al clima organizacional como el grupo de sensaciones que los trabajadores desempeñaron frente a su organización, tales como: las políticas, prácticas y procedimientos formales que intervienen en su comportamiento.

Entre los cuestionarios más utilizados están:

El cuestionario de Litwin y Stringer

De acuerdo con **George H. Litwin, citado por Kolb**, sostuvo que el estudio experimental que dio origen al instrumento, puso a prueba ciertas hipótesis acerca de la intervención del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la empresa. El enfoque del instrumento es importante debido a que reconoce que el comportamiento de los trabajadores son las sensaciones que desarrollan en la empresa. (Litwin y Stinger), señalan sus nueve dimensiones que explicarían el clima en una determinada empresa: Estructura, Responsabilidad (empowerment), Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

El cuestionario de Rensis Likert

Dressler afirma que para Likert el clima organizacional debe ser visto, entre algún tipo de programa de capacitación y desempeño. Likert desarrolló una teoría de clima organizacional denominada “Los sistemas de organización” que permite visualizar la causa – efecto de la naturaleza de los climas y sus variables. En este modelo se plantea que el comportamiento de la persona va a depender de la sensación que tiene sobre la realidad de la empresa.

Tipos de Clima Organizacional

El Clima Organizacional sea adecuado o no, condiciona el comportamiento y la percepción de los trabajadores dentro de una organización (**Cercado & Gonzales, 2017**). En este sentido se distingue los siguientes tipos de Climas Organizacionales:

El Clima tipo autoritario – explotador: Es cuando los trabajadores tienen que desenvolverse en un ambiente de miedos, sanciones, amenazas.

El Clima tipo autoritario- paternalista: Es aquello en el que la dirección Organizacional tiene una confianza con los trabajadores.

El Clima tipo participativo – consultivo: Es el Clima donde las decisiones se toman colectivamente en la organización. Y generalmente la dirección tiene seguridad en sus trabajadores, y trata de satisfacer sus necesidades.

El Clima tipo participativo – grupal: Es cuando el proceso de toma de decisiones interviene en toda la organización. Los trabajadores se sienten motivados, y existe un trato amical y de confianza entre todos los miembros.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para llevar a cabo una evaluación del clima organizacional es conveniente conocer sus dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las empresas.

Según Litwin, E. & Stringer, C. (2012) el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- **La Estructura.** Es la sensación de obligaciones, de reglas y de las políticas que se encuentran en una empresa.
- **La Responsabilidad individual.** Es el sentimiento de autonomía, de sentirse su propio patrón.
- **La Remuneración.** Es la sensación de igualdad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- **Los Riesgos y toma de decisiones.** Es la sensación del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- **El Apoyo.** Son Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

- **La Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las diversas opiniones.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, a saber:

- **La Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa a la apertura de los nuevos equipos que pueden facilitar el trabajo a sus empleados.
- **Los Recursos Humanos.** Se refiere a la atención por parte de la dirección para el bienestar de los empleados en el trabajo.
- **La Comunicación.** Es la facilidad que tienen los empleados en hacer escuchar sus quejas en la dirección.
- **La Motivación.** Es cuando alguien anima a los trabajadores a realizar sus tareas dentro de la empresa.
- **La Toma de decisiones.** Es el proceso de elección de varias opiniones para resolver un problema dentro de la empresa.

b). DEFINICION DE SATISFACCION LABORAL

Fuentes, S. (2012) Sostuvo en su investigación sobre “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” del artículo disponible en la revista Articuluz, Satisfacción laboral=productividad (2011), la cual señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, plan de carreras no definidas, ausencia de índices de rendimiento, ausencia de una cultura organizacional proactiva, que sea propia del desempeño de los trabajadores.

Robbins y Judge, T. (2013) definió a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación. Ya que una persona con una alta satisfacción en el trabajo va a tener sentimientos positivos, por lo que una persona insatisfecha en el trabajo va a tener sentimientos negativos.

Pirámide de Necesidades de Maslow

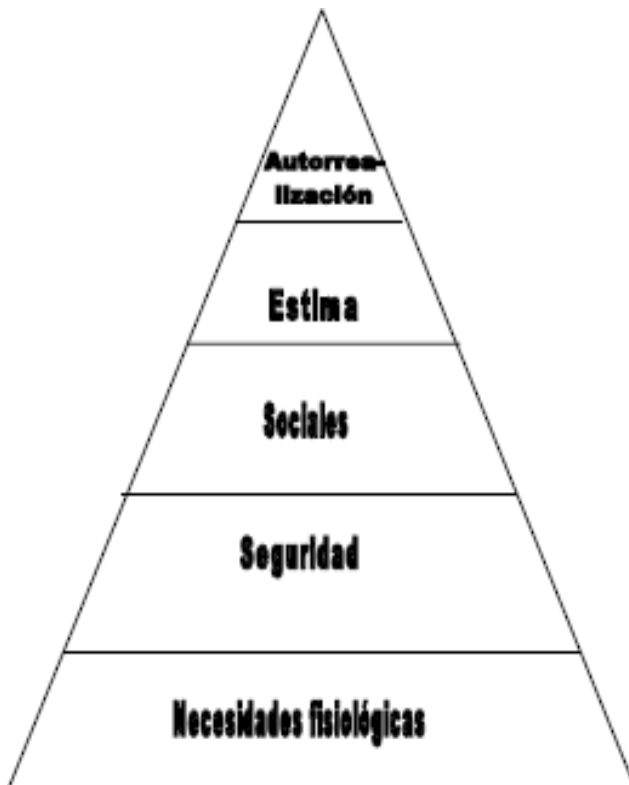
Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

- **Las necesidades fisiológicas:** son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento.
- **Las necesidades de seguridad:** son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- **Las necesidades sociales:** son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto.
- **Las necesidades de estima:** son relacionadas con la forma en que una persona recibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
- **Las necesidades de autorrealización:** son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

GRAFICO N°01

Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow y sus Implicaciones

PIRAMIDE DE MASLOW EN EL TRABAJO



SATISFACCIÓN

Trabajo desafiante, diversidad, autonomía, crecimiento personal y participación en las decisiones

Reconocimiento, responsabilidad, orgullo y ascensos

Amistad de los compañeros, integración con los clientes, jefes amigables y camaradería

Trabajo seguro, permanencia en el empleo y protección

Remuneraciones y prestaciones, horario de trabajo, intervalo de descanso y comodidad física.

Los factores que inciden en la satisfacción laboral son:

Según Luthans, F. (2011) afirma que existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio descubrió que si los campos de especialidad de estudiantes universitarios coincidían con sus empleos, dicha correspondencia predecía la satisfacción laboral subsiguiente. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto en seis factores:

El trabajo.- Es el contenido del trabajo para obtener la satisfacción laboral. Además en una encuesta se descubrió que el desarrollo de la carrera era más importante para los trabajadores tanto jóvenes como personas de mayor edad.

El pago.- Son sueldos que tienen un factor significativo, aunque son complejos para la satisfacción laboral.

Las Oportunidades de promoción.- Por ejemplo, las personas que son promovidos por su antigüedad laboral experimentan con mayor frecuencia la satisfacción laboral, pero no tanto, los que son promovidos por su desempeño. Por otro lado, una promoción con un aumento salarial del 10% no es muy satisfactoria que con un aumento de un 20%. Así mismo, los trabajadores que están con el nuevo paradigma, saben que las promociones tradicionales ya no están disponibles, pero tampoco son deseadas. Es decir, un ambiente de trabajo positivo tendrá más oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar sus habilidades ya que se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción.

La Supervisión.- Se manifiesta mayormente que son acciones como vigilar el desempeño del empleado, Proporcionándoles consejos y ayuda y comunicándose con él a nivel personal.

El Grupo de trabajo.- Es cuando un buen grupo de trabajo es eficaz en el trabajo y esto provocaría que sea más agradable. Por otro lado, sino hay unión en el grupo de trabajo, esto provocaría un bajo nivel de satisfacción laboral, lo cual, se sentirán menos satisfechos que si aceptaran formar parte de ellos.

Las Condiciones de trabajo. – Vendría ser si las condiciones de trabajo son buenas por ejemplo es un ambiente limpio, esto provocaría que se le facilitara el trabajo al personal. Y si las condiciones de trabajo son deficientes por ejemplo es un ambiente caluroso y ruidoso, esto provocaría que se le dificultara sus tareas de trabajo al personal.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Palma, S. (2005) clasifica la satisfacción laboral en cuatro dimensiones:

- **La dimensión Significación de tarea,** vendría ser la disponibilidad del personal para poder realizar el trabajo
- **La dimensión Condiciones de trabajo,** Es para poder facilitar al trabajador llevar a cabo su actividad laboral.
- **La dimensión Reconocimiento personal,** Es el reconocimiento propio de las personas por los logros en el trabajo.
- **La dimensión Beneficios económicos,** Son las remuneraciones o incentivos económicos por las tareas realizadas.

Por su parte, **Pérez y Fidalgo (2010)**, refiriéndose a las dimensiones de la Satisfacción Laboral, consideran 2 principales dimensiones y estos son:

La satisfacción extrínseca: Son las actitudes del personal frente a la empresa, tales como: los horarios de trabajo, la remuneración económica, incentivos, etc.

La satisfacción intrínseca: Son las actitudes del personal frente al reconocimiento propio de las personas y el buen desempeño Laboral, por la entrega y responsabilidad, etc

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

Esta investigación se justifica en aumentar la productividad, calidad, y desarrollo pleno de las personas en la organización.

Este aporte de la investigación será para identificar dentro de las diversas necesidades que tienen las empresas en buscar un adecuado desempeño en un clima organizacional estable. Para la Municipalidad Distrital de Acas, no es la excepción, aunque nunca se ha llevado a cabo una evaluación del clima organizacional. Sin embargo, se puede identificar el desempeño de los trabajadores por medio de la opinión que éstos tengan con respecto a lo puede estar afectando su desempeño.

Este aporte científico será para llevar a cabo una evaluación del clima organizacional, lo cual ayuda a la empresa a conocer cuál es la sensación de los trabajadores, así mismo, el trabajador pueda lograr sus metas. Por otro lado, si no se logra, esto provocaría tener inconvenientes, entre ellos la comunicación defectuosa entre directivos y trabajadores, también está la falta de trabajo en equipo, el incumplimiento de las metas organizacionales, la desmotivación, el ausentismo, y los conflictos, entre otros.

Esta investigación se usará para que el investigador tenga conocimiento de que se han hechos indagaciones en este tema. Además, les servirá como antecedente a los estudiantes para realizar futuros estudios más profundos.

1.3. Problema

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas, 2019?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Conceptuación de las variables

a). Clima Organizacional

Chiavenato I. (2015) afirma que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades del ambiente laboral que son experimentadas por los miembros de la empresa y que además intervienen en los comportamientos de los trabajadores.

b). Satisfacción Laboral

Judge, T.et al. (2012), afirman que la satisfacción laboral puede ser definido como evaluativos y emocionales. La definición de estos autores también puede ser en un aspecto más concreto de nuestro trabajo (compañeros, retribución, empresa, etc).

La Operacionalización de las Variables:

VARIABLES 1	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
El Clima Organizacional	Es el conjunto de las sensaciones y impresiones de los trabajadores de la Municipalidad que a través de sus dimensiones: liderazgo, comunicación, motivación, participación, con eso se medirá el ambiente laboral.	El liderazgo	La toma de decisiones
			La solución de conflictos
			El trabajo en equipo
		La comunicación	Las relaciones interpersonales
			Las vías de comunicación
			La fluidez de la comunicación
		La motivación	Las condiciones laborales
			La participación del personal
			Los reconocimientos
		La participación	El compromiso del personal
			El involucramiento
			Los valores

VARIABLES 2	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
LA SATISFACCIÓN LABORAL	Es el conjunto de emociones positivas y placenteras de los trabajadores de la Municipalidad que a través de sus dimensiones: remuneración, rendimiento, condiciones del trabajo, relaciones interpersonales, con eso se medirá el resultado del nivel de satisfacción de las experiencias laborales del individuo.	LA REMUNERACIÓN	La Remuneración adecuada
			Los Incentivos
			Los Beneficios
		EL RENDIMIENTO	La competencia
			La eficiencia
		LAS CONDICIONES DEL TRABAJO	La comodidad en el trabajo
			Las condiciones de higiene y salubridad
		LAS RELACIONES INTERPERSONALES	La cooperación y ayuda mutua
			La confianza entre el personal
			La evaluación

1.5. Hipótesis

“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas, 2019”.

1.6. Objetivos

Objetivo General

1.- Describir el Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas.

Objetivos Específicos

1.- Determinar la situación del Clima Organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Acas.

2.- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Acas

3.- Interpretar como el Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas.

CAPITULO II

Material y Métodos

2.1 Tipo de diseño de investigación:

Nuestra metodología es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, lo cual, corresponde a un diseño no experimental de corte transversal, y con una población muestral de 60 trabajadores administrativos, de campo y de oficina de la Municipalidad Distrital de Acas. Así mismo, para la recolección de datos se hizo uso como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Además, para el procesamiento de la información se ordenó y tabuló los datos recolectados en el cuestionario que se aplicó a los trabajadores, según escala valorativa se calculó las frecuencias y porcentajes de los datos recolectados, se presentó los resultados en tablas y gráficas con el análisis correspondiente, y por último el procesamiento de los datos se hizo en el sistema Excel Microsoft.

2.2 Población = muestra:

En nuestra investigación se ha creído conveniente tomar como muestra al total de la población de los 60 trabajadores administrativos, de campo y de oficina de la Municipalidad Distrital de Acas.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas

Para **Arias, F. (2012)**, sostuvo que una técnica de investigación es el procedimiento de obtener datos, para ello se hicieron uso de los instrumentos de recolección de datos, que puede ser cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital).

Para el estudio se hizo uso como técnica la encuesta, lo cual, los datos obtenidos de la unidad de análisis (trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas), corresponden a los objetivos del presente trabajo.

Instrumento

Se hizo uso de dos cuestionarios a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas: el primero se refirió al clima organizacional y el segundo a la satisfacción laboral.

CAPITULO III

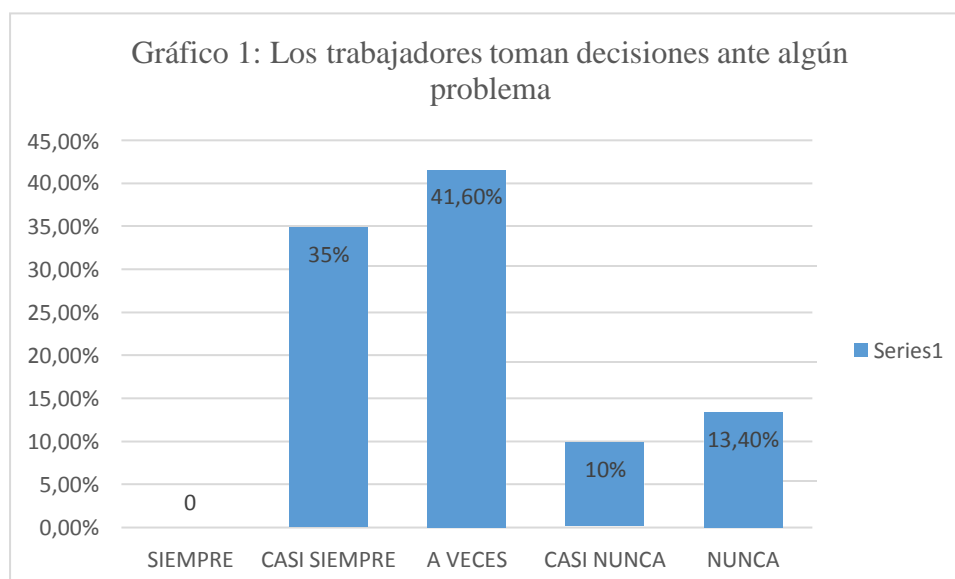
Resultados

RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 1: Los trabajadores toman decisiones ante algún problema

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0%
Casi siempre	21	35%
A veces	25	41.6%
Casi Nunca	6	10%
Nunca	8	13.4%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



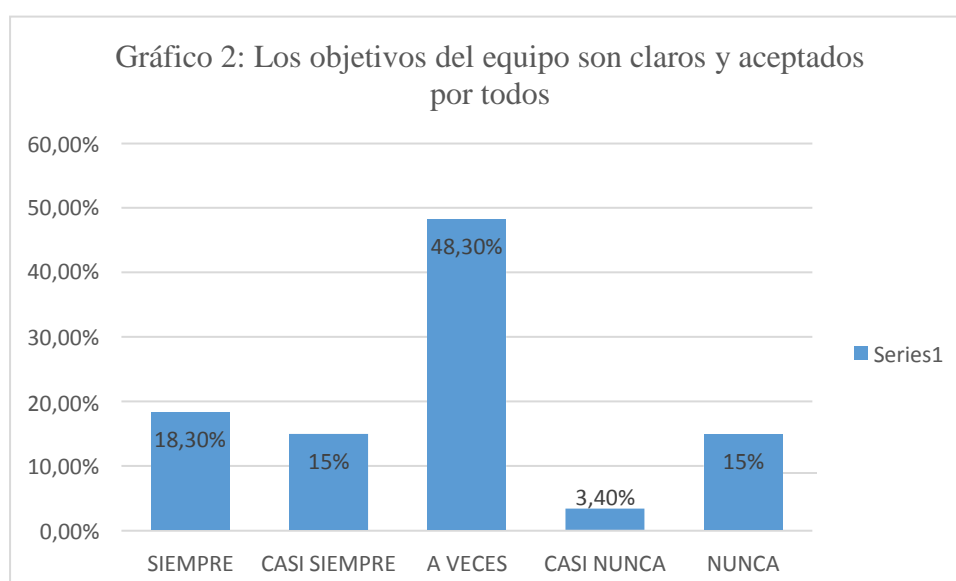
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 1, se obtiene como resultado: el 41,6% de los encuestados manifiestan que a veces los trabajadores toman decisiones ante algún problema, mientras que un 35% indican que casi siempre, el 13,4% consignan que nunca y el 10% afirma que casi nunca.

Tabla 2: Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	11	18.3%
Casi siempre	29	15%
A veces	9	48.3%
Casi Nunca	2	3.4%
Nunca	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 2, se obtiene como resultado: el 48,3% de los encuestados manifiestan que casi siempre los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos, mientras que un 18,3% indican que siempre, un 15% consignan que nunca y otro 15% afirma casi siempre, el 3,4% restante sostiene que casi nunca.

Tabla 3: Es evaluado constantemente su rendimiento laboral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	18	30%
Casi siempre	24	40%
A veces	11	18.3%
Casi Nunca	2	3.3%
Nunca	5	8.4%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 3, se obtiene como resultado: el 40% de los encuestados manifiestan que casi siempre es evaluado constantemente su rendimiento laboral, mientras que un 30% indican que siempre, un 18,3% consignan que a veces, el 8,4% afirma que nunca, el 3,3% restante sostiene que casi nunca.

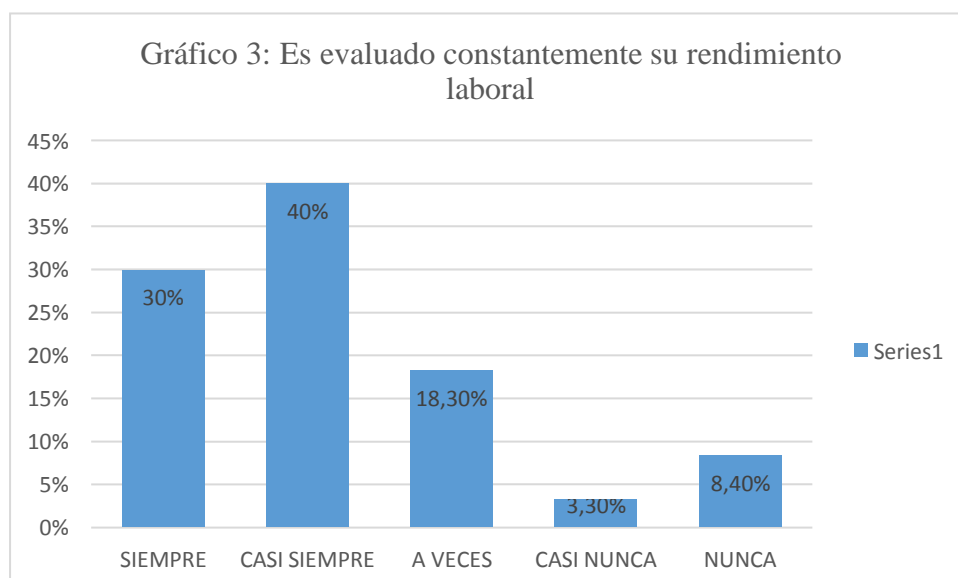
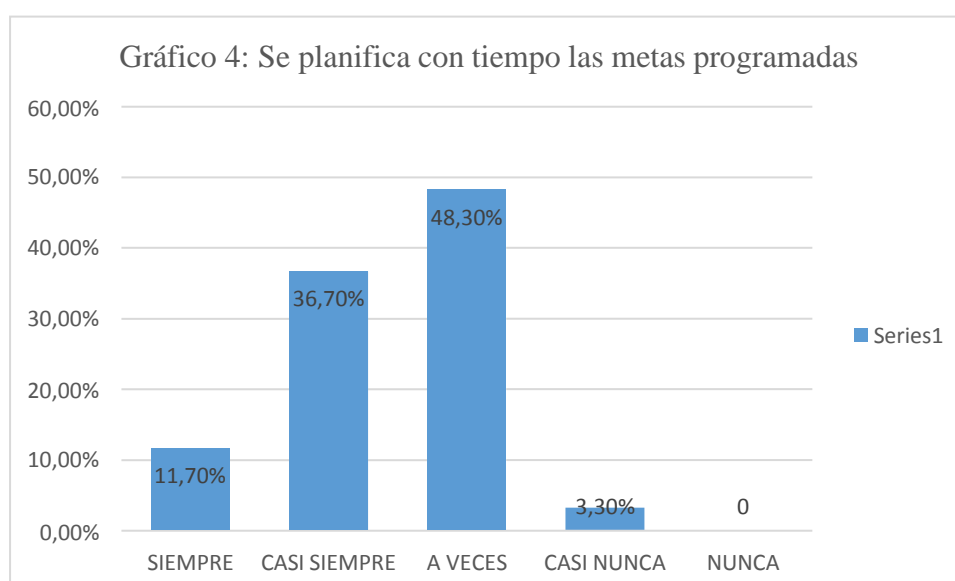


Tabla 4: Se planifica con tiempo las metas programadas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	29	11.7%
Casi siempre	22	36.7%
A veces	7	48.3%
Casi Nunca	2	3.3%
Nunca	0	0%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



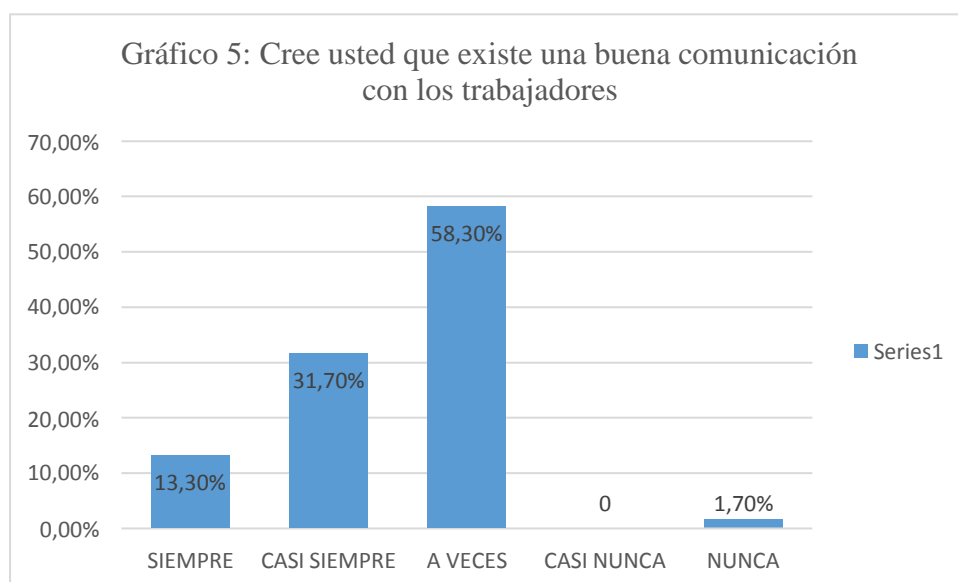
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 4, se obtiene como resultado: el 48,3% de los encuestados manifiestan que a veces se planifican con tiempo las metas programadas, mientras que un 36,7% indican que casi siempre, un 11,7% consignan que siempre, el 3,3% afirma que casi nunca.

Tabla 5: Cree usted que existe una buena comunicación con los trabajadores

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	32	13.3%
Casi siempre	19	31.7%
A veces	8	58.3%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	1	1.7%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



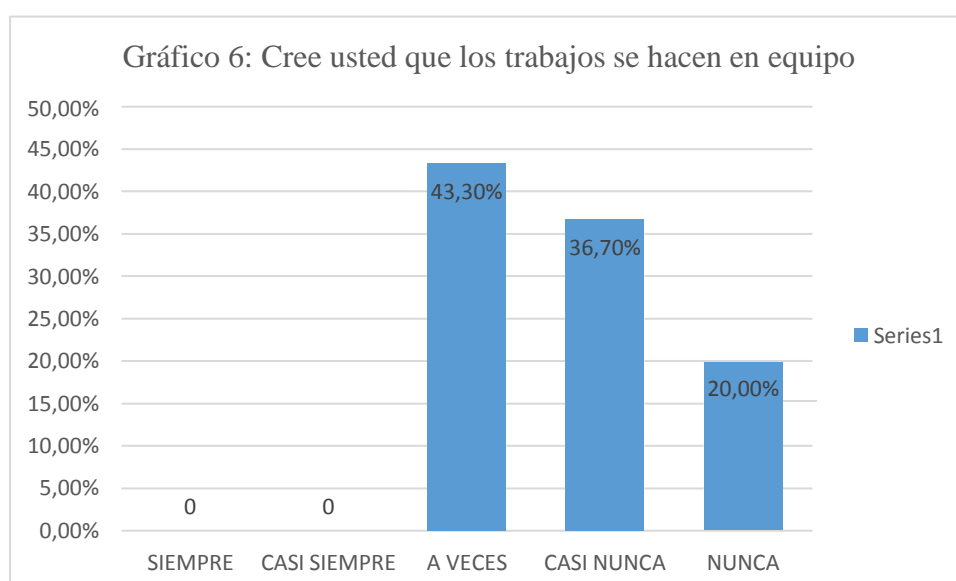
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 5, se obtiene como resultado: el 58,3% de los encuestados manifiestan que a veces existe una buena comunicación con los trabajadores, mientras que un 31,7% indican que casi siempre, un 13,3% consignan que siempre, el 1,7% afirma que nunca.

Tabla 6: Cree usted que los trabajos se hacen en equipo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	22	0%
Casi siempre	15	0%
A veces	11	43.3%
Casi Nunca	7	36.7%
Nunca	5	20.0%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



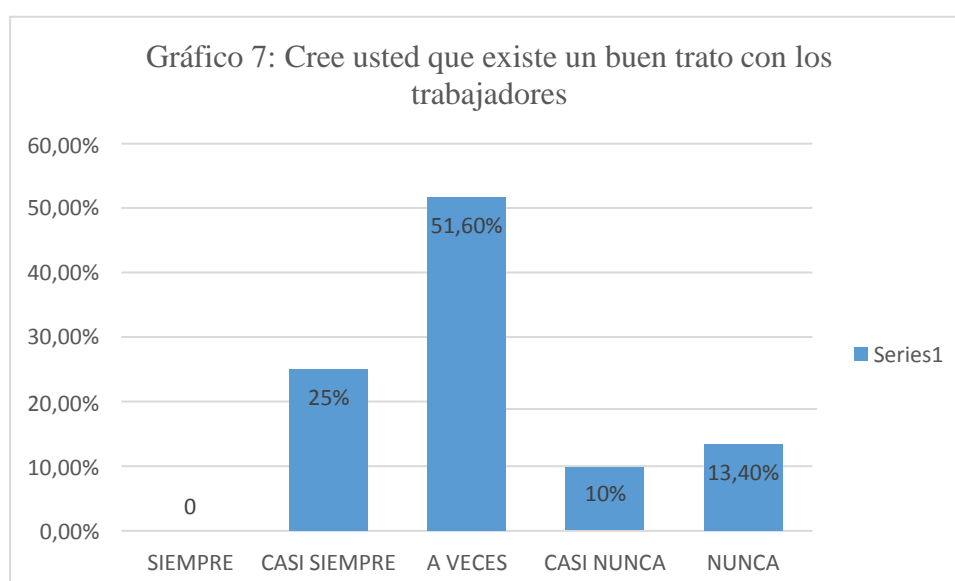
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 6, se obtiene como resultado: el 43.3% de los encuestados manifiestan que a veces los trabajos se hacen en equipo, mientras que un 36.7% indican que casi nunca, un 20% consignan que nunca.

Tabla 7: Cree usted que existe un buen trato con los trabajadores

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	18	0%
Casi siempre	15	25%
A veces	13	51.6%
Casi Nunca	6	10%
Nunca	8	13.4%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



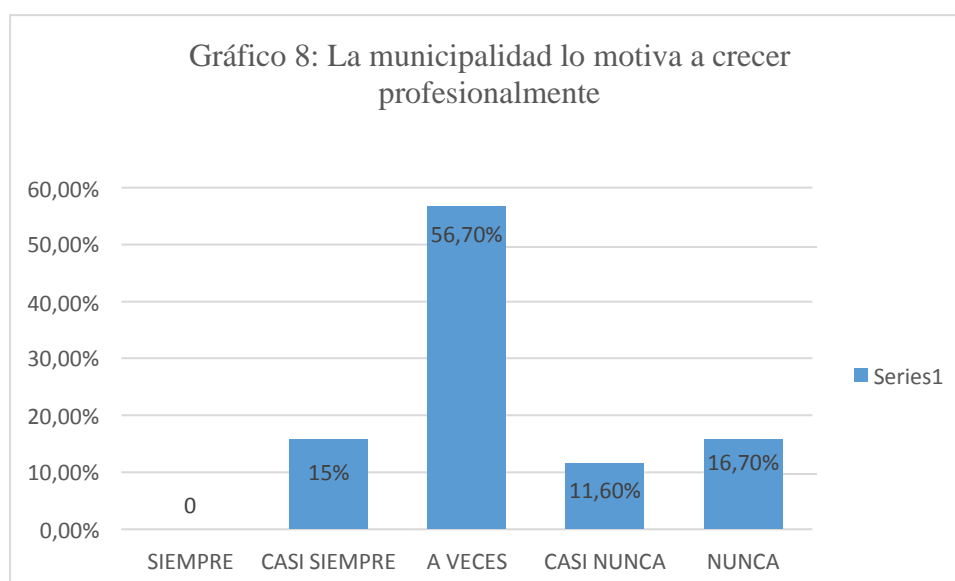
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 7, se obtiene como resultado: el 51.6% de los encuestados afirma que a veces existe un buen trato hacia los trabajadores, mientras que un 25% indican que casi siempre, un 13.4% consignan que nunca, el 10% afirma que casi nunca.

Tabla 8: La municipalidad lo motiva a crecer profesionalmente

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	11	0%
Casi siempre	9	15%
A veces	23	56.7%
Casi Nunca	7	11.6%
Nunca	10	16.7%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



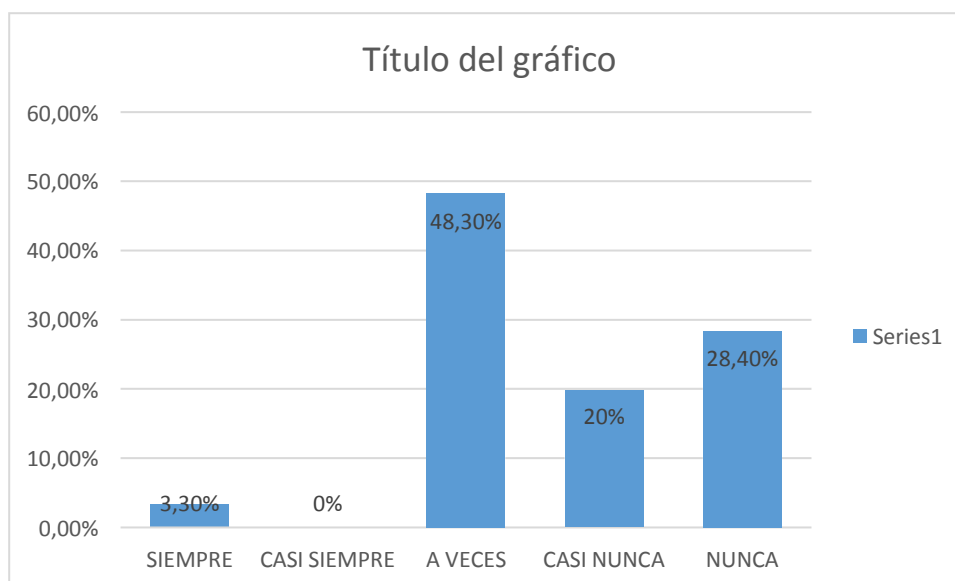
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 8, se obtiene como resultado: el 56.7% de los encuestados afirma que a veces la municipalidad motiva a crecer profesionalmente, mientras que un 16.7% indican que nunca, un 15% consignan casi siempre, y el 11,6% sostiene que casi nunca.

Tabla 9: Ha sido reconocido por la municipalidad por hacer un buen trabajo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	2	3.3%
Casi siempre	0	0%
A veces	29	48.3%
Casi Nunca	12	20%
Nunca	17	28.4%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



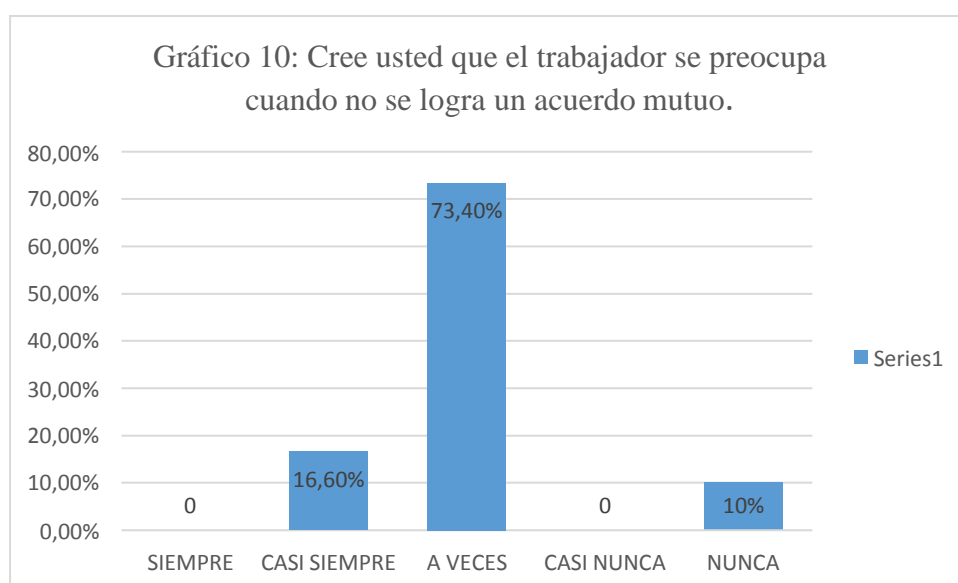
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 9, se obtiene como resultado: el 48,3% de los encuestados afirma que a veces ha sido reconocido por la municipalidad por su buen trabajo, mientras que un 28,4% indican que nunca, un 20% consignan que casi nunca, el 3,3% afirma que siempre.

Tabla 10: Cree usted que el trabajador se preocupa cuando no se logra un acuerdo mutuo.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	35	0%
Casi siempre	10	16.6%
A veces	9	73.4%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	6	10%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



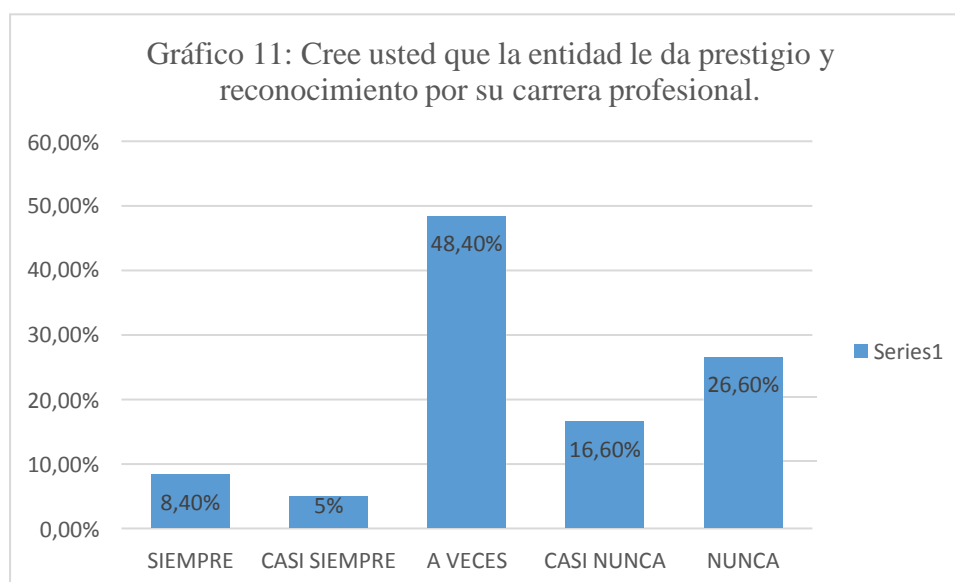
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 10, se obtiene como resultado: el 73.4% de los encuestados afirma que a veces el trabajador se preocupa cuando no se logra un acuerdo mutuo, mientras que un 16,6% indican que casi siempre, el 10% afirma que nunca.

Tabla 11: Cree usted que la entidad le da prestigio y reconocimiento por su carrera profesional.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	5	8.4%
Casi siempre	3	5%
A veces	26	48.4%
Casi Nunca	10	16.6%
Nunca	16	26.6%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



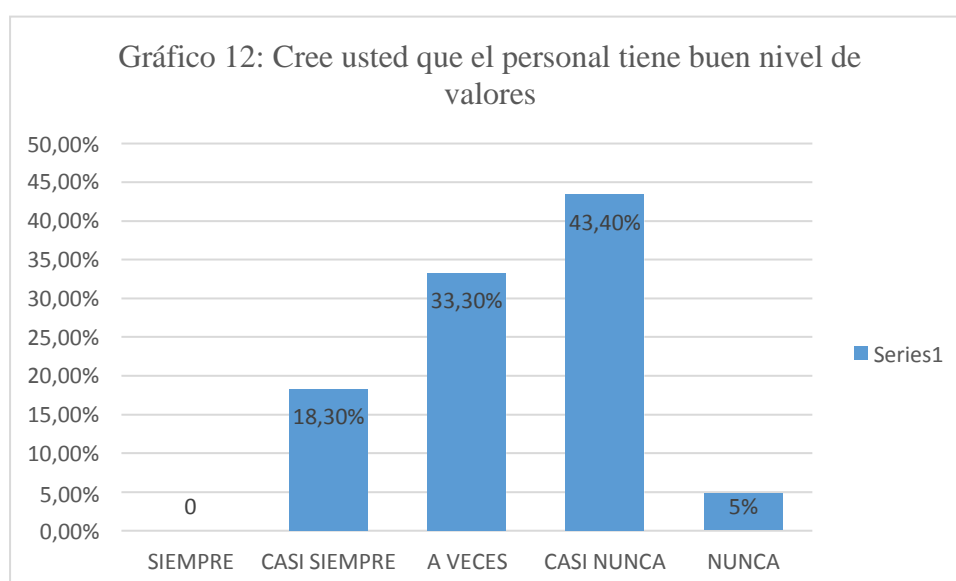
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 11, se obtiene como resultado: el 48,4% de los encuestados afirma que a veces la entidad le da prestigio y reconocimiento por su carrera profesional, mientras que un 26,6% indican que nunca, un 16,6% consignan que casi nunca, el 8,4% afirma que siempre, y el 5% sostiene que casi siempre.

Tabla 12: Cree usted que el personal tiene buen nivel de valores

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	19	0%
Casi siempre	11	18.3%
A veces	20	33.3%
Casi Nunca	7	43.4%
Nunca	3	5%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

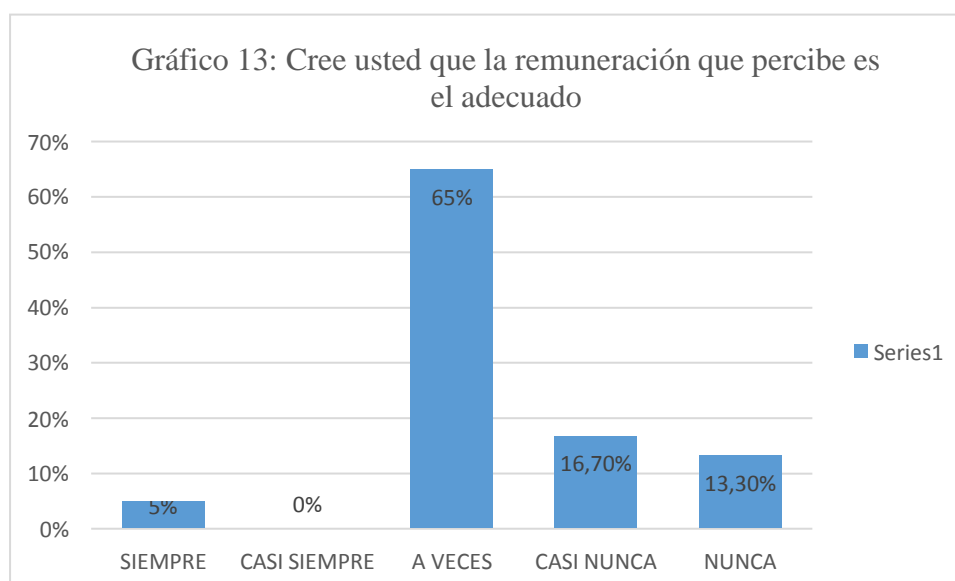
De acuerdo a la tabla N.º 12, se obtiene como resultado: el 43.4% de los encuestados afirma que a casi nunca el personal tiene buen nivel de valores, mientras que un 33.3% indican que a veces, un 18,3% consignan que casi siempre, y el 5% sostiene que nunca.

RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 13: Cree usted que la remuneración que percibe es el adecuado

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	3	5%
Casi siempre	0	0%
A veces	39	65%
Casi Nunca	10	16.7%
Nunca	8	13.3%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



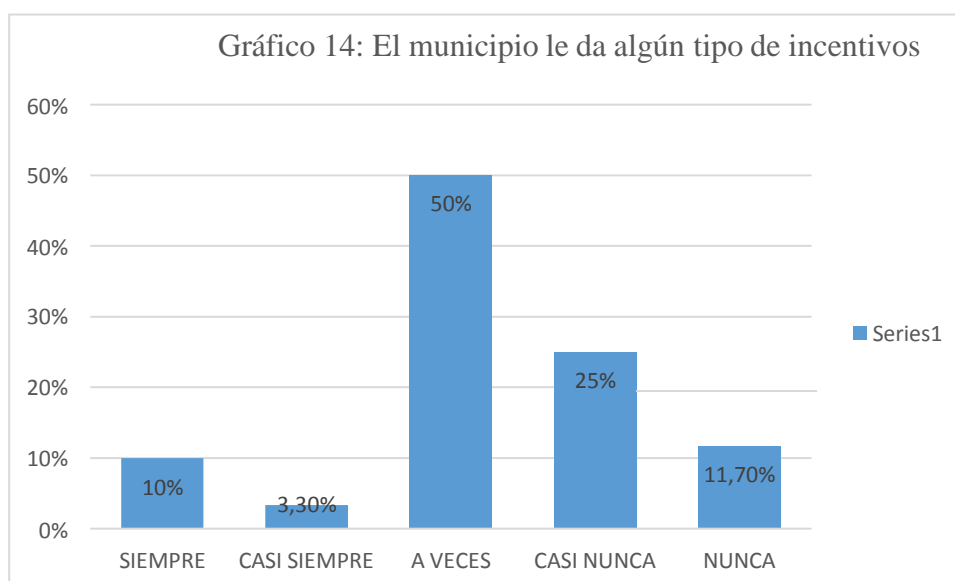
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 13, se obtiene como resultado: el 65% de los encuestados afirma que a veces cree que la remuneración que percibe es adecuada, mientras que un 16,7% indican que casi nunca, un 13,3% consignan que nunca, el 5% restante afirma que siempre.

Tabla 14: El municipio le da algún tipo de incentivos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	6	10%
Casi siempre	2	3.3%
A veces	30	50%
Casi Nunca	15	25%
Nunca	7	11.7%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



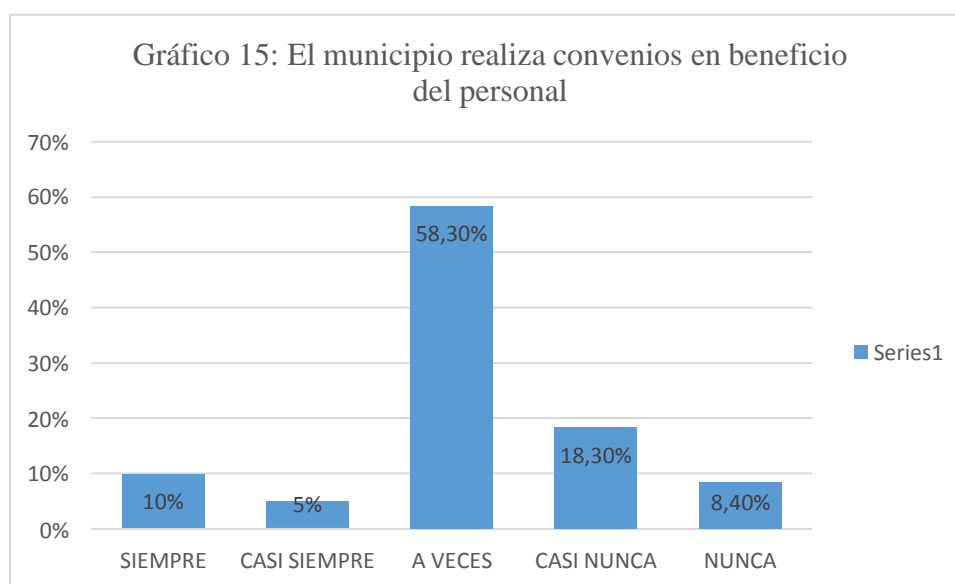
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 14, se obtiene como resultado: el 50% de los encuestados afirma que a veces la municipalidad le da algún tipo de incentivos, mientras que un 25% indican que casi nunca, un 11,7% consignan que nunca, el 10% afirma que siempre, y el 3,3% sostiene que casi siempre.

Tabla 15: El municipio realiza convenios en beneficio del personal

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	6	10%
Casi siempre	3	5%
A veces	35	58.3%
Casi Nunca	11	18.3%
Nunca	5	8.4%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



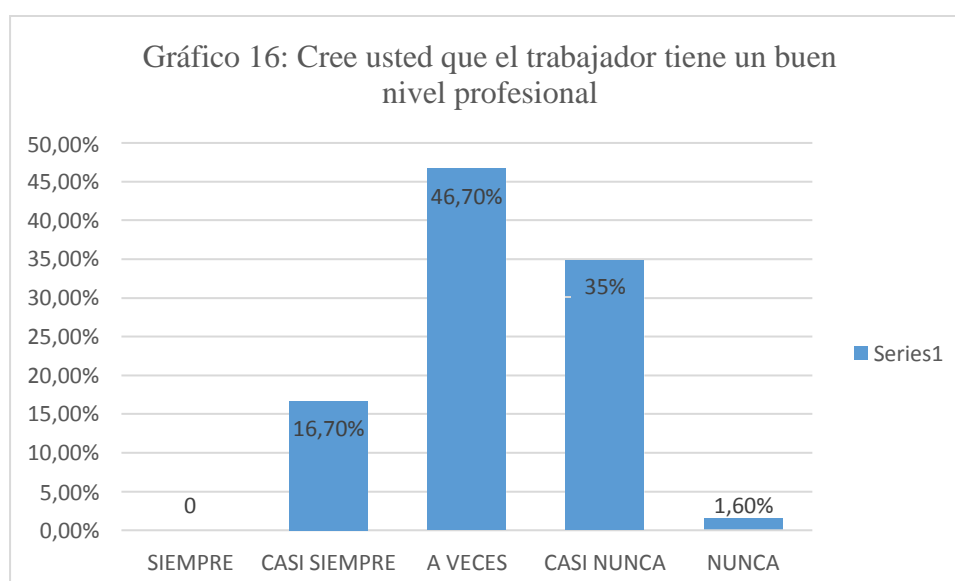
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 15, se obtiene como resultado: el 58,3% de los encuestados afirma que a veces el municipio realiza convenios en beneficio del personal, mientras que un 18,3% indican que casi nunca, un 10% consignan que siempre, el 8,4% afirma que nunca, y el 5% sostiene que casi siempre.

Tabla 16: Cree usted que el trabajador tiene un buen nivel profesional

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	15	0%
Casi siempre	10	16.7%
A veces	28	46.7%
Casi Nunca	6	35%
Nunca	1	1.6%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



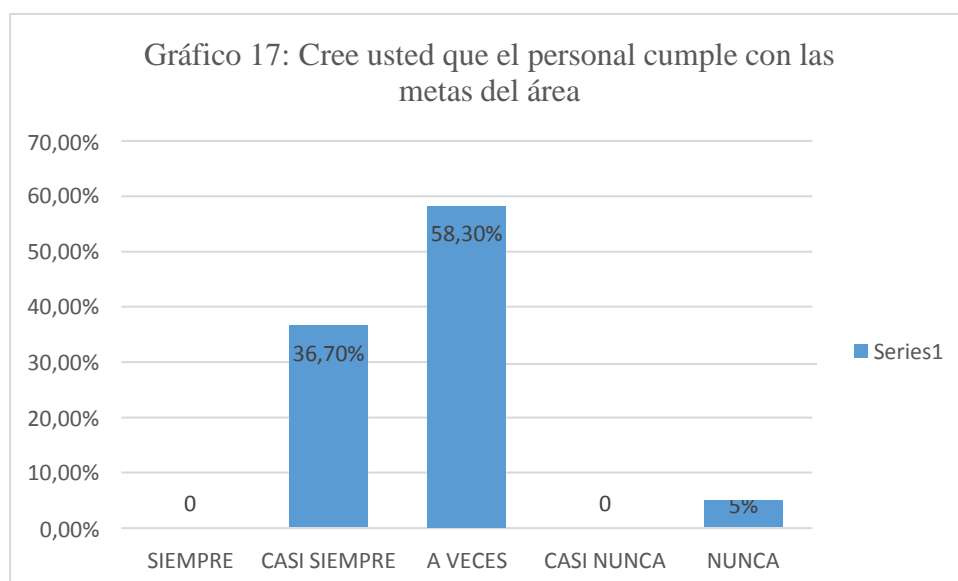
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 16, se obtiene como resultado: el 46,7% de los encuestados sostiene que a veces el trabajador tiene buen nivel profesional, mientras que un 35% indican que casi nunca, un 16,7% consignan que casi siempre, y el 1,6% sostiene que nunca.

Tabla 17: Cree usted que el personal cumple con las metas del área

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	29	0%
Casi siempre	22	36.7%
A veces	6	58.3%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	3	5%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



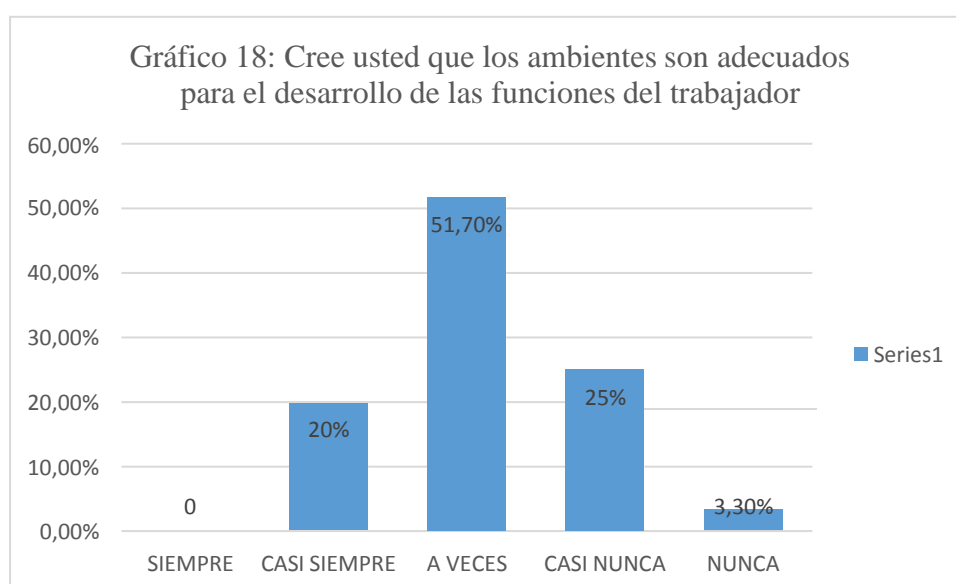
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 17, se obtiene como resultado: el 58,3% de los encuestados sostiene que a veces el personal cumple con las metas del área, mientras que un 36,7% indican que casi siempre, el 5% afirma nunca.

Tabla 18: Cree usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones del trabajador

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	10	0%
Casi siempre	12	20%
A veces	31	51.7%
Casi Nunca	5	25%
Nunca	2	3.3%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



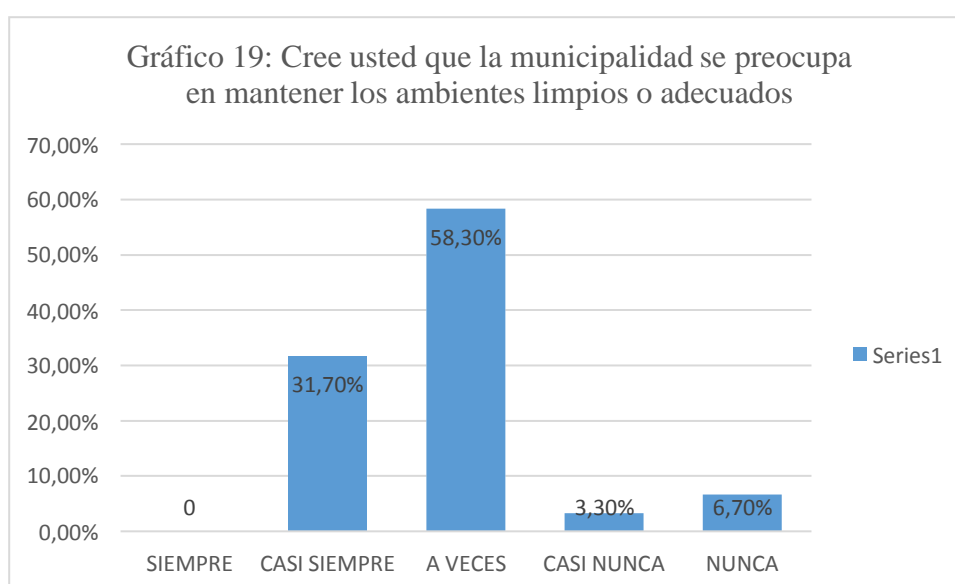
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 18, se obtiene como resultado: el 51,7% de los encuestados sostiene que a veces los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones del trabajador, mientras que un 25% indican que casi nunca, un 20% consignan que casi siempre, y el 3,3% sostiene que nunca.

Tabla 19: Cree usted que la municipalidad se preocupa en mantener los ambientes limpios o adecuados

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	15	0%
Casi siempre	19	31.7%
A veces	20	58.3%
Casi Nunca	2	3.3%
Nunca	4	6.7%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



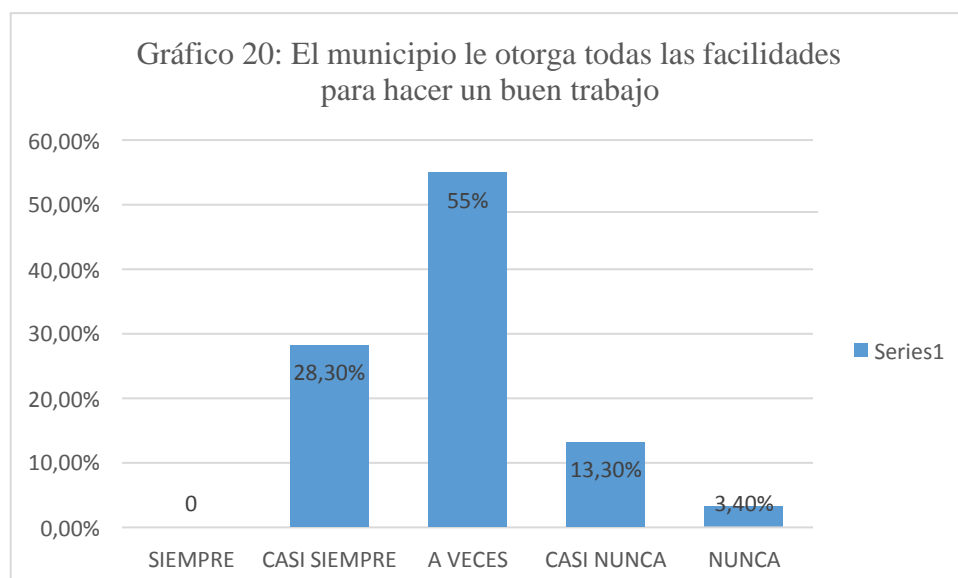
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 19, se obtiene como resultado: el 58,3% de los encuestados sostiene que a veces la municipalidad se preocupa en mantener los ambientes limpios o adecuados, mientras que un 31,7% indican que casi siempre, el 6,7% afirma que nunca, y el 3,3% sostiene que casi nunca.

Tabla 20: El municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	12	0%
Casi siempre	17	28.3%
A veces	21	55%
Casi Nunca	8	13.3%
Nunca	2	3.4%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



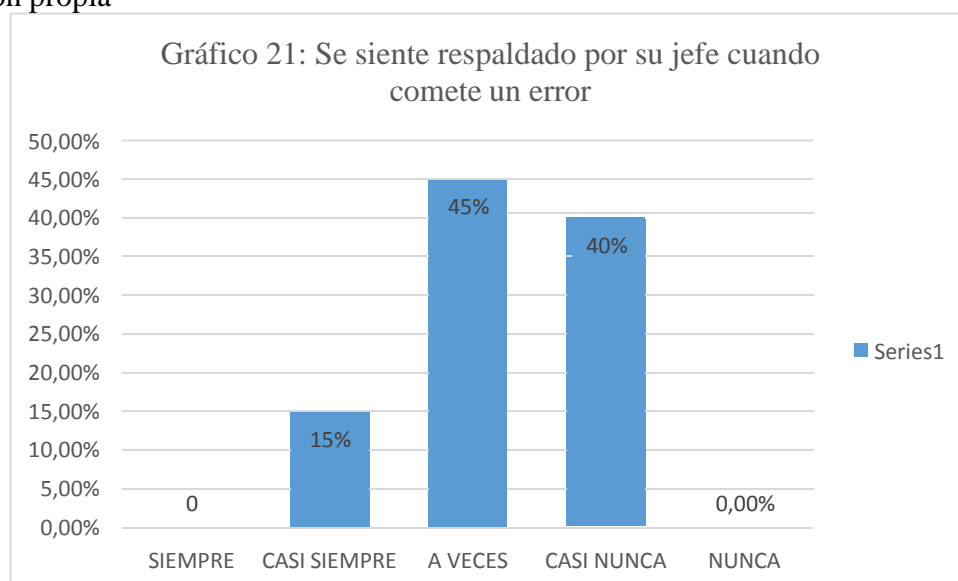
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 20, se obtiene como resultado: el 55% de los encuestados sostiene que a veces el municipio otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo, mientras que un 28,3% indican que casi siempre, el 13,3% afirma que casi nunca, y el 3,4% sostiene que nunca.

Tabla 21: Se siente respaldado por su jefe cuando comete un error

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	13	0%
Casi siempre	30	15%
A veces	14	45%
Casi Nunca	3	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



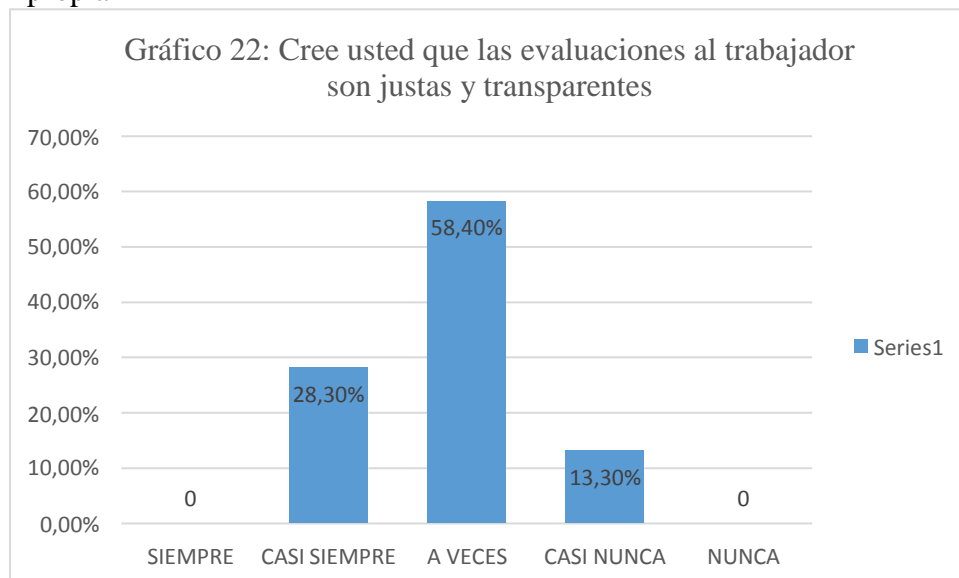
Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 21, se obtiene como resultado: el 45% de los encuestados afirma que a veces se siente respaldado por su jefe cuando comete un error, mientras que un 40% indican que casi nunca, un 15% consignan que casi siempre.

Tabla 22: Cree usted que las evaluaciones al trabajador son justas y transparentes

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	22	0%
Casi siempre	29	28.3%
A veces	7	58.4%
Casi Nunca	2	13.3%
Nunca	0	0%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

De acuerdo a la tabla N.º 22, se obtiene como resultado: el 58.4% de los encuestados afirma que a veces las evaluaciones al trabajador son justas y transparentes, mientras que un 28.3% indican que casi siempre, el 13,3% restante sostiene que casi nunca.

CAPITULO IV

Análisis y

Discusión

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

1. La investigación en estudio tiene como objetivo general, describir el Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas, con los resultados obtenidos de la tabla N° 5 se observa que el 58.3% del personal encuestado indican que algunas veces existe buena comunicación con los trabajadores, en la tabla N°7 nos indican un 50.6% del personal que algunas veces existe buen trato con los trabajadores por otra parte en la tabla N°10 el 73.4% del personal coinciden que algunas veces el trabajador se preocupa cuando no se logra un acuerdo mutuo, es muy visible que no existe un buen clima organizacional, incidiendo a que el trabajador no tenga una buena satisfacción laboral por ende no está repercutiendo a un buen desempeño a sus actividades. Tal como se ve en la tabla N°15 que un 58.3% consignan que algunas veces el municipio realiza convenios en beneficio del personal, por otro lado en la tabla N° 20 el 55% de personal manifiestan que algunas veces el municipio otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo y pero aún en la tabla N° 22 se observa que el 58.4% opina que algunas veces las evaluaciones al trabajador son justas y transparentes, la realidad de la municipalidad en cuanto al clima laboral su incidencia en los trabajadores es de forma negativa ya que se encuentra insatisfecho, por lo tanto no cumple con un buen desempeño en sus actividades. Esto confirma **Bruzual, F. (2016)**, El autor concluye en su estudio que cuanto mayor es el nivel de clima organizacional, mayor será el nivel de satisfacción laboral recibido por los trabajadores de la empresa. Los trabajadores señalaron estar en un nivel entre regular y bueno en el clima organizacional y en un nivel entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral. Por otro lado **Polanco, C. (2015)**, sostuvo en su estudio que el clima laboral ayuda a cumplir los roles como educadores. También nos señala la autora que el clima laboral interviene en las relaciones humanas y les ayuda con la interacción entre las personas que se encuentran dentro de la institución educativa. La autora sostuvo en su estudio como objetivo describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, San Pedro de Sula. La autora concluye que los docentes no están satisfechos por estar por encima de los 20 y 30 % . Y aquellos que están satisfechos obtuvieron entre 1.33 – 5.33%. La autora nos recomienda dejar de lado las

medidas de cohesión en el ámbito laboral ya que produce inestabilidad en el centro de trabajo. Además, la autora nos manifiesta que solicita a la alta dirección desarrollar un proceso para un mayor nivel de clima organizacional con el fin de lograr una mayor relación entre los trabajadores y por ende lograr un buen nivel de satisfacción laboral.

2. En cuanto al clima laboral en la municipalidad podemos determinar con los datos obtenidos que en los trabajadores existe una gran desmotivación ya que en la tabla N° 1 se observa que el 41.6% de los encuestados manifiestan que algunas veces los trabajadores toman decisiones ante algún problema, en la tabla N2 se observa que el 48.3% de los trabajadores afirman que algunas veces los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos, es muy visible que cada quien trabaja por cumplir, por otro lado en la tabla N°4 el 48.3% de los trabajadores afirman que algunas veces se planifica con tiempo las metas programadas, es decir los trabajadores no tienen claro cuáles son los objetivos que se deben cumplir por periodos, otro resultado muy notorio se ve en la tabla N° 6 cuando afirman los trabajadores un 43.3% que algunas veces los trabajos se hacen en equipo y peor aún en la tabla N° 8 el 56.7% de los trabajadores confirman que algunas veces La Municipalidad lo motiva a crecer profesionalmente, es por ello que los trabajadores no tienen interés en realizar su trabajo con calidad ya que la municipalidad no tiene interés que sus trabajadores se sientan motivados para obtener un mejor desempeño en las actividades que se realicen. Esto sustenta **Chiavenato I. (2015)** afirma que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades del ambiente laboral que son experimentadas por los miembros de la empresa y que además intervienen en los comportamientos de los trabajadores. A su vez **Pereira, C. (2014)** Sostuvo en su estudio que la utilización de la gerencia en el clima laboral puede fortalecer a sus trabajadores y así crear una ayuda positiva en el servicio al cliente, ya que esto provocaría que el hospital sea un lugar de prestigio para sus usuarios. El autor sostuvo en su estudio como objetivo establecer la intervención del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. El autor sostuvo que el diseño de investigación que se hizo uso es el descriptivo, lo cual el hospital es el objeto de estudio y esto provocaría que el clima laboral ayude

a la mayoría de sus trabajadores, a pesar de haber algunas discrepancias entre sus respuestas. El autor concluye que el clima laboral interviene en el servicio al cliente porque existe armonía y respeto entre los trabajadores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia de un buen servicio de calidad. El autor recomienda fortalecer al clima laboral brindando capacitaciones a todos los trabajadores para seguir prestando un servicio calidad.

3. En cuanto a la satisfacción laboral del personal en la municipalidad podemos determinar con los datos obtenidos que la mayoría de los trabajadores no están contentos con sus remuneraciones y menos reciben incentivos tal como se ve en la tabla N° 13 que el 65% de los encuestados manifiestan que algunas veces las remuneraciones que perciben son los adecuados, en la tabla N14 se ve que el 50% de los trabajadores afirman que algunas veces el municipio le da algún tipo de incentivos, es muy visible que no se encuentran satisfechos ya que la municipalidad no se preocupa por mejorar sus ambientes o proporcionar los recursos necesarios para que puedan cumplir los objetivos programados , por otro lado en la tabla N°16 el 46.7% de los trabajadores afirman que algunas veces el trabajador tiene un buen nivel profesional, es decir los trabajadores no están capacitados e incluso no presentan el perfil del puesto que ocupan, ya que muchos ingresan a laborar por recomendaciones de las jefaturas , es decir que siempre existe el tema político de ingresar a su gente que los apoyó en su momento , estos resultados se reflejan en las tablas siguientes: en la tabla N°17 cuando afirman los trabajadores un 58.3% que algunas veces el personal cumple con las metas del área y peor aún en la tabla N°19 el 58.3% de los trabajadores confirman que algunas veces la municipalidad se preocupa en mantener los ambientes limpios o adecuados, conllevando a que los trabajadores no tengan una buena satisfacción laboral. Nos dice **Robbins y Judge, T. (2013)** definió a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación. Ya que una persona con una alta satisfacción en el trabajo va a tener sentimientos positivos, por lo que una persona insatisfecha en el trabajo va a tener sentimientos negativos. **Millán, J. & Montero, M (2016)**, Así mismo, los autores concluyeron que la Satisfacción Laboral y sus dimensiones de mayor valor fueron: Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con

4,207% y la menor valor fueron: Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. Los autores señalaron que hay relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, los autores manifestaron que existe una diferencia significativa cuando se hace uso del análisis por dimensiones entre ambas variables, ya que en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se ha encontrado relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

4. Si Interpretamos como el Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas, con los resultados obtenidos de la tabla N° 3 se observa que el 40% del personal encuestado indican que casi siempre es evaluado constantemente en su rendimiento laboral, repercutiendo en su estado emocional ya que las evaluaciones muchas veces no muestran veracidad en los resultados, otro factor incidente que desmejora un buen clima se observa en la tabla N° 9 nos indican un 48.3% del personal que algunas veces es reconocido por la municipalidad por hacer un buen trabajo por otra parte en la tabla N°12 el 43.4% del personal coinciden que casi nunca el personal tiene buen nivel de valores y cuando se tiene personal sin valores sabemos que una organización no puede encaminarse positivamente, incidiendo en los logros de los objetivos de la municipalidad, la falta de una buena dirección de liderazgo se crea malestar, desmotivación e insatisfacción en el trabajador. Otro dato resaltante se ve en la tabla N°18 que un 51.7% consignan que algunas veces los ambientes son adecuados para el desarrollo de sus funciones del trabajador, por otro lado en la tabla N° 21 el 45% de personal manifiestan que algunas veces se siente respaldado por su jefe cuando comete un error. La falta de buenas condiciones de trabajo, reconocimiento personal, incentivos sean monetarios o no monetarios, la falta de un ejemplar liderazgo incide mucho en el trabajador generándole insatisfacción laboral y como consecuencia se percibe un inestable y negativo clima organizacional en la municipalidad de Acas. Nos dice **Huamani, N. (2015)**, Sostuvo en su estudio que el trabajo se justifica en que muchas organizaciones se hallan dañado por el mal manejo de su clima organizacional ya que esto provocaría un bajo desempeño del trabajador en dicha empresa, y

además, afectaría de manera significativa su productividad y calidad de servicio. El autor sostuvo en su estudio como objetivo explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2013. El autor señala que el 30% se siente recompensado por su trabajo, ya que reciben un trato amable y cordial. Por otro lado, el autor señala que el 33.3% de los trabajadores conocen sus objetivos de la empresa para poder cumplirlo. Y también el autor señala que el 45% de los trabajadores cuando hay mucho trabajo el ambiente laboral se vuelve tenso. Así mismo, el autor señala que el 40% de los trabajadores manifestaron que la empresa se preocupa en informar a sus trabajadores de todo lo que pasa en la empresa, tales como las técnicas para brindar un mejor servicio, como también de brindarles todas las herramientas necesarias para realizar sus trabajos.

CAPITULO V
Conclusiones y
Recomendaciones

5.1. CONCLUSIONES:

1. El clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores, pero nos damos cuenta que la municipalidad no hace nada por mejorarlo para que el trabajador se sienta motivado y éste pueda cumplir con las metas trazadas ya que no existe una fluida comunicación tal como se ve en la tabla N° 5 que el 58.3% del personal encuestado indican que algunas veces existe buena comunicación con los trabajadores, en la tabla N°7 nos indican un 50.6% del personal que algunas veces existe buen trato con los trabajadores por otra parte en la tabla N°10 el 73.4% del personal coinciden que algunas veces el trabajador se preocupa cuando no se logra un acuerdo, es decir el trabajador no toma interés en cuanto al logro de los objetivos, es muy visible que se sienten desmotivados ya que el municipio no se interesa en las mejora profesional para el trabajador. Tal como se ve en la tabla N°15 que un 58.3% consignan que algunas veces el municipio realiza convenios en beneficio del personal, por otro lado en la tabla N° 20 el 55% de personal manifiestan que algunas veces el municipio otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo y pero aún en la tabla N° 22 se observa que el 58.4% opina que algunas veces las evaluaciones al trabajador son justas y transparentes, esto repercute en la incomodidad por parte de ellos ya que no se sienten seguros en sus puestos de trabajo ya que no tiene garantías de los procesos de evaluación y por ello como resultado un clima laboral negativo.
2. El clima laboral en la municipalidad podemos determinar que en los trabajadores existe una gran desmotivación ya que en la tabla N° 1 se observa que el 41.6% de los encuestados manifiestan que algunas veces los trabajadores toman decisiones ante algún problema, esto indica que existe gran inseguridad e incluso desmotivación para brindar más aportes por parte de ellos , esto se ve también en la tabla N2 que el 48.3% de los trabajadores afirman que algunas veces los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos, es notorio que no consideran sugerencias o algún aporte de ellos, por otro lado en la tabla N°4 el 48.3% de los trabajadores afirman que algunas veces se planifica con tiempo las metas programadas, este dato es

un reflejo de la falta de una buena comunicación y trabajo en equipo tal como se ve en la tabla N° 6 afirman los trabajadores un 43.3% que algunas veces los trabajos se hacen en equipo y peor aún en la tabla N° 8 el 56.7% de los trabajadores confirman que algunas veces la municipalidad lo motiva a crecer profesionalmente, este punto es importante tanto para la municipalidad como el trabajador porque así permitirá que el personal esté capacitado y facilitar el desarrollo de las actividades.

3. La satisfacción laboral en la municipalidad podemos determinar con los datos obtenidos que en los trabajadores existe una gran desmotivación del rendimiento, poco reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático que integren al trabajador con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, esto se puede ver en la tabla N° 13 que se observa que el 65% de los encuestados manifiestan que algunas veces las remuneraciones que perciben son los adecuados, en la tabla N14 se observa que el 50% de los trabajadores afirman que algunas veces el municipio le da algún tipo de incentivos, por otro lado en la tabla N°16 el 46.7% de los trabajadores afirman que algunas veces el trabajador tiene un buen nivel profesional, es decir muchos trabajadores no presentan un buen perfil profesional y menos un buen plan de carrera, en la tabla N°19 el 58.3% de los trabajadores confirman que algunas veces la municipalidad se preocupa en mantener los ambientes limpios o adecuados, por lo tanto el trabajador algunas veces no se siente a gusto en su puesto de trabajo.

4. El Clima Organizacional se relaciona significativamente en el comportamiento o en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas. Se puede ver que los altos niveles de la municipalidad no manejan un buen liderazgo para modificar las diversas debilidades que presentan el clima organizacional con el fin de intervenir de manera positiva en el desempeño y la satisfacción laboral, se puede ver en

la tabla N° 3 que el 40% del personal encuestado indican que casi siempre es evaluado constantemente en su rendimiento laboral, pero estas evaluaciones permiten reflejar el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida, pero para el personal manifiestan que se sienten incómodos por que dichas evaluaciones no son justas y menos transparentes tal como se ve en la tabla N° 22 que un 48.3% del personal indica que algunas veces es reconocido por hacer un buen trabajo por otra parte en la tabla N°12 el 43.4% del personal coinciden que casi nunca el personal tiene buen nivel de valores, esto es muy notorio ya que los liderazgos de las jefaturas no son ejemplares y en la tabla N°18 un 51.7% consignan que algunas veces los ambientes son adecuados para el desarrollo de sus funciones del trabajador, por otro lado algunas veces no se sienten respaldados por sus jefes cuando se presentan algún problema tal como se ve en la tabla N° 21 el 45% del personal manifiestan que algunas veces se sienten respaldado por su jefe cuando comete un error.

5.2. RECOMENDACIONES:

1. Las autoridades deben tener buen criterio para la selección del personal según a su perfil profesional y ubicarlos en el puesto adecuado, para cumplir sus funciones eficientemente, conllevando un buen liderazgo permitiendo que se realice el trabajo en equipo, en el cual el trabajador será incentivado. Las evaluaciones deben ser ejecutadas por personal profesional, el cual les generar confianza en el cual el trabajador será motivado a buscar capacitación y mejorar profesionalmente. El municipio debe promover actividades de premiación o recompensa, previa evaluación de su desempeño laboral, pero estas deben darse en periodos cortos para despertar interés y así esforzarse en el cumplimiento de sus actividades, pueden ser mensual o trimestral.
2. La municipalidad debe programar reuniones que cuente con la participación de los jefes de las distintas áreas y sus colaboradores con el objetivo de continuar fortaleciendo la confianza y ofrezcan brindar su apoyo en asuntos relacionado o no al trabajo; esto generará una comunicación abierta entre directivos y colaboradores, además, conllevará a un clima organizacional armonioso y por ende el desempeño laboral de sus colaboradores será mucho mejor. Las autoridades deben pedir sugerencias de mejoras e incluso brindar los recursos necesarios para la realización de sus actividades laborales y cumplir con los objetivos. Así también debe brindar periódicamente talleres de capacitación e integración.
3. Siempre debe haber conversaciones entre la municipalidad y el personal para escuchar sus necesidades tanto económico y también en cuanto a los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. La política de los salarios debe ser una prioridad para toda organización, pero siempre teniendo una debida responsabilidad en el manejo de la economía institucional. Mejorar los

ambientes de trabajo y tenerlos limpios. Realizar las programaciones de las actividades conjuntamente con el personal para que todos conozcan los objetivos y resultados a esperar de la municipalidad.

4. El jefe debe generar confianza a todos los trabajadores que ante cualquier situación de problema y emergencia, éstos tengan la plena confianza de ponerlos a solucionarlos con total respaldo. Gestionar para implementar mejores ambientes y brindar los recursos necesarios para el logro de los objetivos, así también incentivar para el reconocimiento al mejor trabajador que cumple con sus actividades programadas. Mantener un buen liderazgo que comprometa a los trabajadores al cumplimiento y logro de los objetivos.

CAPITULO VI

Referencias Bibliográficas

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

a) Libros:

- Giffin, M. (2010): *Comportamiento Organizacional (9 ed.)*. Mexico: GENGAGE Learning.
- Hernandez, R., et al. (2006): *Metodología de la investigación*. Iztapalapa: Mc Graw Hill.
- Montufar, G. (2013): *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*. (4ta. Ed.) México: Mc Graw Hill.

b) Trabajos de Investigación o Revistas:

- Alarcón, T. (2014): *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Paramonga*. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración). Universidad San Pedro, Chimbote.
- Becerra, M. (2014): *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional la libertad – 2014*. (Tesis para optar el título profesional de administración). Universidad Privada Del Norte, Trujillo.
- Bruzual Sandra, F. B., (2016): *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, Nuevo León*, México: Universidad de Morelos.
- Fuente Navarro, S. M., (2012): *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1*, Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Llagueto Diaz, L. E., (2014): *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*. Cajamarca: Universidad Privada del norte.

- Marroquin & Perez, (2011): *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King-Guatemala*, Guatemala: Universidad San Carlos .
- Millán, J. & Montero, M (2016): *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa CONRAD de Chiclayo, 2016*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Palma, S., (2005): *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL
- Pereira, C. (2014): *Clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados de la Zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala.
- Polanco Espinoza, C. A., (2014): *El Clima y la Satisfacción Laboral en Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes, Tegucigalpa*: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan.
- Rivadeneira, A. (2015): *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis para optar el título de licenciado de administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.
- Rodríguez, F. (2016): *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín – 2014*. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en Municipalidad Distrital de Acas, 2019.</p>	<p>¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>1- Describir el Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1.- Determinar la situación del Clima Organizacional de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Acas.</p> <p>2.- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Acas</p> <p>3.- Interpretar como el Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas.</p>	<p>“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acas, 2019”.</p>	<p style="text-align: center;">Clima organizacional y satisfacción laboral</p>	<p>Tipo: Enfoque cuantitativo de tipo descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Población muestral: 60 trabajadores en Municipalidad Distrital de Acas.</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el conjunto de las sensaciones y impresiones de los trabajadores de la Municipalidad que a través de sus dimensiones: liderazgo, comunicación, motivación, participación, con eso se medirá el ambiente laboral.	Robbins y Judge, T. (2013) definió al clima organizacional como el grupo de sensaciones que los trabajadores desempeñaron frente a su organización, tales como: las políticas, prácticas y procedimientos formales que intervienen en su comportamiento.	liderazgo	Toma de decisiones	1 ¿Los trabajadores toman decisiones ante algún problema?
				Solución de conflictos	2 ¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?
				Trabajo en equipo	3 ¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?
			comunicación	Relaciones interpersonales	4 ¿Se planifica con tiempo las metas programadas?
				Vías de comunicación	5 ¿Cree usted que existe buena comunicación con los trabajadores?
				Fluidez de la comunicación	6 ¿Cree usted que los trabajos se hacen en equipo?
			motivación	Condiciones laborales	7 ¿Cree usted que existe buen trato con los trabajadores?
				Participación del personal	8 ¿La Municipalidad lo motiva a crecer profesionalmente?
				Reconocimientos	9 ¿Ha sido reconocido por la Municipalidad por hacer un buen trabajo?
			participación	Compromiso del personal	10 ¿Cree usted que el trabajador se preocupa cuando no se logra un acuerdo mutuo?

				Involucramiento	11 ¿Cree usted que la entidad le da prestigio y reconocimiento por su carrera profesional?
				Valores	12 ¿Cree usted que el personal tiene buen nivel de valores?

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	Es el conjunto de emociones positivas y placenteras de los trabajadores de la Municipalidad que a través de sus dimensiones: remuneración, rendimiento, condiciones del trabajo, relaciones interpersonales, con eso se medirá el resultado del nivel de satisfacción de las experiencias laborales del individuo.	Robbins y Judge, T. (2013) Se definió a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación. Ya que una persona con una alta satisfacción en el trabajo va a tener sentimientos positivos, por lo que una persona insatisfecha en el trabajo va a tener sentimientos negativos.	REMUNERACIÓN	Remuneración adecuada	13 ¿Cree usted que la remuneración que percibe es el adecuado?
				Incentivos	14 ¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?
				Beneficios	15 ¿El Municipio realiza convenios en beneficio del personal?
			RENDIMIENTO	Competencia	16 ¿Cree usted que el trabajador tiene un buen nivel profesional?
				Eficiencia	17 ¿Cree usted que el personal cumple con las metas del área?
			CONDICIONES DEL TRABAJO	Comodidad en el trabajo	18 ¿Cree usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de sus funciones del trabajador?
				Condiciones de	19 ¿Cree

				higiene y salubridad	usted que la Municipalidad se preocupa en mantener los ambientes limpios o adecuados?
			RELACIONES INTERPERSONALES	Cooperación y ayuda mutua	20 ¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?
				Confianza entre el personal	21 ¿Se siente respaldado por su jefe cuando comete un error?
				Evaluación	22 ¿Cree usted que las evaluaciones al trabajador son justas y transparentes?

.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN LABORAL**

CUESTIONARIO

Soy estudiante del programa profesional de administración de la universidad san pedro, y estoy realizando una investigación con el propósito de recabar información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por tanto, solicito a usted su colaboración llenando el presente cuestionario.

INSTRUCCIONES:

- A. Marque usted la alternativa que usted elija, con una X o un aspa.
- B. Recuerde que este cuestionario es de forma anónima y podrá responder con total confianza y seguridad
- C. No deje de contestar ninguna pregunta. Si tiene duda favor de consultar con el encargado del cuestionario

Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

ITEMS		ESCALA				
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Los trabajadores toman decisiones ante algún problema?	1	2	3	4	5
2	¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?	1	2	3	4	5
3	¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
4	¿Se planifica con tiempo las metas programadas?	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que existe buena comunicación con los trabajadores?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que los trabajos se hacen en equipo?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que existe buen trato con los trabajadores?	1	2	3	4	5
8	¿La Municipalidad lo motiva a crecer profesionalmente?	1	2	3	4	5
9	¿Ha sido reconocido por la Municipalidad por hacer un buen trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que el trabajador se preocupa cuando no se logra un acuerdo mutuo?	1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que la entidad le da prestigio y reconocimiento por su carrera profesional?	1	2	3	4	5

12	¿Cree usted que el personal tiene buen nivel de valores?	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Fuente: Elaboración Propia.

N°	ITEMS	ESCALA				
	SATISFACCIÓN LABORAL					
1	¿Cree usted que la remuneración que percibe es el adecuado?	1	2	3	4	5
2	¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?	1	2	3	4	5
3	¿El Municipio realiza convenios en beneficio del personal?	1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que el trabajador tiene un buen nivel profesional?	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que el personal cumple con las metas del área?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de sus funciones del trabajador?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que la Municipalidad se preocupa en mantener los ambientes limpios o adecuados?	1	2	3	4	5
8	¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Se siente respaldado por su jefe cuando comete un error?	1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que las evaluaciones al trabajador son justas y transparentes?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia