



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE AUCALLAMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

**Bach. Cespedes Ubilla Yolanda Melissa
<https://orcid.org/0000-0001-6166-4570>**

Asesor:

**Dr. García Yovera Abraham José
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Lima - Perú
2022**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA**

Asesor **Dr. García Yovera Abraham José** _____
Firma

Presidente **Dr. García Yovera Abraham José** _____
Firma

Secretaria **Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes** _____
Firma

Vocal **Phd. Heredia Llatas Flor Delicia** _____
Firma

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico en primer lugar a Dios Todopoderoso por haber sido mi guía y fortaleza en todo este largo camino, a mi madre Vilma Ubilla por ser la base y motivación para seguir adelante día a día, y a mi pareja José Luis Perea Alvarez de Eulate, mi compañero de vida, alegrías, preocupaciones y sueños, tu apoyo incondicional fue indispensable.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Señor de Sipán por todo lo aprendido durante todos estos años, a cada docente que gracias a sus asesorías y conocimientos impartidos me han formado y orientado para lograr convertirme en una profesional.

A la Municipalidad Distrital de Aucallama por permitirme y darme las facilidades de realizar el presente trabajo de investigación en sus prestigiosas instalaciones.

Son incontables los amigos que han formado parte de mi crecimiento profesional y personal a las que les agradezco su compañerismo, amistad, consejos y apoyo en los momentos más importantes de mi vida. Algunas están todavía a mi lado y otras solo en mis recuerdos, sin importar el lugar donde estén quiero darles las gracias por haber formado parte de mi felicidad, por todo lo que me han brindado y por todo lo que he aprendido de cada uno de ellos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022. El tipo de estudio fue básico, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel descriptivo – correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario creado por la propia autora, que fue aplicado a los 36 trabajadores del área de la Municipalidad objeto de estudio. El instrumento fue validado por 3 expertos, se utilizó el Alfa de Cronbach para confirmar su confiabilidad cuyo valor fue de 0.813 y se corroboró que hubo una correlación de 0.466 entre ambas variables. Se concluyó que existe una correlación media, directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de servicios públicos de la Municipalidad de Aucallama, también se evidenció que en su mayoría el personal edil se siente poco valorado por sus superiores, que no reciben los materiales e indumentaria de trabajo oportunamente, casi no existen posibilidades de ascenso, su trabajo demanda mucho esfuerzo físico, y están insatisfechos con el trabajo realizado, la experiencia adquirida, los logros alcanzados y las zonas donde laboran.

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional., Satisfacción laboral, Municipalidad

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in public service workers of the District Municipality of Aucallama by 2022. The type of study was basic, with a quantitative approach, of non -experimental design and descriptive - correlational level. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire created by the author herself, which was applied to the 36 workers of the area of the municipality subject to study. The instrument was validated by 3 experts, Cronbach's Alfa was used to confirm its reliability whose value was 0.813 and it was corroborated that there was a correlation of 0.466 between both variables. It was concluded that there is a medium, direct and significant correlation between the organizational climate and job satisfaction in public service collaborators of the Municipality of Aucallama, it was also evidence They do not receive the materials and work clothing in a timely manner, there are almost no chances of promotion, their work demands much physical effort, and are dissatisfied with the work done, the experience acquired, the achievements achieved and the areas where they work.

KEYWORDS: Organizational Climate, Work Satisfaction, Municipality

ÍNDICE:

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE DE TABLAS:	ix
INDICE DE FIGURAS:	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática:.....	13
1.2 Trabajos Previos:	18
1.3 Teorías Relacionadas al Tema:	36
1.4 Formulación del Problema	49
1.5 Justificación e Importancia del Estudio	50
1.6 Hipótesis	51
1.7 Objetivos.....	51
II. MATERIAL Y MÉTODOS	53
2.1 Tipo y diseño de investigación:.....	53
2.2 Población, muestra y muestreo:	54
2.3 Variables, Operacionalización:	54
2.4 Técnica, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad: ...	55
2.5 Procedimiento de análisis de datos:	56
2.6 Criterios éticos:	57
2.7 Criterios de rigor científico:	57
III. RESULTADOS:	59
3.1 Resultados en tablas y figuras:.....	59

3,2 Discusión de resultados:.....	74
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:.....	79
4.1 Conclusiones:	79
4.2 Recomendaciones:	80
V. REFERENCIAS:	81
ANEXOS:	90
<i>Cuestionario</i>	90
<i>Validación de experto 1</i>	92
<i>Validación de experto 2</i>	95
<i>Validación de experto 3</i>	98
<i>Carta solicitando autorización a la Municipalidad</i>	101
<i>Carta de autorización de la Municipalidad Distrital de Aucallama</i>	102
<i>Formato N° T1 autorización de publicación</i>	103
<i>Acta de originalidad del informe de investigación</i>	104
<i>Reporte Turnitin</i>	105
<i>Fotos del trabajo de investigación</i>	106
<i>Matriz de consistencia</i>	105

INDICE DE TABLAS:

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Tabla 2: Escala de Valoración de Dimensiones

Tabla 3: Resultados de las Dimensiones de la Variable 1

Tabla 4: Resultados de las Dimensiones de la Variable 2

Tabla 5: Pruebas de Normalidad

Tabla 6: Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022

Tabla 7: Determinar la relación entre el clima organizacional y el involucramiento laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Tabla 8: Determinar la relación del clima organizacional y la supervisión de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Tabla 9: Determinar la relación entre el clima organizacional y la autorrealización de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama

Tabla 10: Determinar la relación del clima organizacional y la comunicación de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Tabla 11: Determinar la relación entre el clima organizacional y las condiciones laborales de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Tabla 12: Identificar la relación que existe entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama

Tabla 13: Identificar la relación que existe entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Tabla 14: Matriz de Consistencia

INDICE DE FIGURAS:

Figura 1: ¿Se siente usted comprometido con el logro de objetivos y cumplimiento de metas de la institución?

Figura 2: ¿Considera usted que es fácil adaptarse a la forma de trabajo de la institución?

Figura 3: ¿Está usted dispuesto a asumir nuevos retos, desafíos o responsabilidades que le encomiende la institución?

Figura 4: ¿Cree usted que sus jefes o superiores valoran y reconocen su labor?

Figura 5: ¿Considera usted que recibe el apoyo y guía oportuna de sus superiores?

Figura 6: ¿Cree usted que en la institución hay una buena relación entre jefes y subordinados?

Figura 7: ¿Considera usted que en la organización existen posibilidades de ascenso?

Figura 8: ¿Cree usted que la institución le brinda opciones de capacitación?

Figura 9: ¿Considera usted que trabajar en la institución le permite tener un buen balance entre trabajo y vida?

Figura 10: ¿Considera usted que puede expresar libremente su opinión a sus superiores?

Figura 11: ¿Cree usted que la información es accesible y fluida entre colaboradores de la institución y los usuarios?

Figura 12: ¿Considera usted que los materiales e instrumentaria necesarios para realizar sus funciones les son entregados oportunamente?

Figura 13: ¿Cree usted que en la institución hay una buena política remunerativa?

Figura 14: ¿Considera usted que en la organización los horarios son flexibles?

Figura 15: ¿Cree usted que la realización de su trabajo demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés?

Figura 16: Grado de satisfacción con el trabajo que realizo.

Figura 17: Grado de satisfacción con la experiencia adquirida.

Figura 18: Grado de satisfacción con los logros alcanzados.

Figura 19: Grado de satisfacción con la designación de puestos y funciones.

Figura 20: Grado de satisfacción con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrollo mis funciones.

Figura 21: Grado de satisfacción con la inducción y capacitaciones recibidas.

Figura 22: Grado de satisfacción con las herramientas brindadas por la institución para el desarrollo de mis funciones.

Figura 23: Grado de satisfacción con respecto al reconocimiento de mi labor.

Figura 24: Grado de satisfacción con los beneficios sociales que me brinda la institución.

Figura 25: Grado de satisfacción con la valoración de mis ideas y opiniones.

Figura 26: Grado de satisfacción con la forma en que mis jefes supervisan mis funciones.

Figura 27: Grado de satisfacción con el horario de trabajo.

Figura 28: Grado de satisfacción con el salario que recibo.

Figura 29: Grado de satisfacción con las políticas y normativas de la institución.

Figura 30: Grado de satisfacción con el apoyo recibido por mis compañeros.

Figura 31: Cuestionario

Figura 32: Validación de experto 1

Figura 33: Validación de experto 2

Figura 34: Validación de experto 3

Figura 35: Carta solicitando autorización a la Municipalidad

Figura 36: Carta de autorización de la Municipalidad Distrital de Aucallama

Figura 37: Formato N° T1 autorización de publicación

Figura 38: Acta de originalidad del informe de investigación

Figura 39: Reporte Turnitin

Figura 40: Fotos del trabajo de investigación

I.INTRODUCCIÓN

Tras la pandemia de la covid-19 las organizaciones tuvieron que adaptarse a nuevas formas para el desarrollo de sus funciones, ya que el contacto físico ponía en cierto riesgo la salud e integridad de los empleados, muchas empresas optaron por el home office, si bien es cierto este escenario ha ido mejorando con el pasar del tiempo y para este año el último sector (educación) retorna a la presenciabilidad, reconocemos que en un inicio el esfuerzo de las instituciones por mantener un clima de trabajo adecuado se ha de ver tenido que convertir en una tarea titánica para el área de recursos humanos.

Alrededor del mundo muchas empresas realizan su mayor esfuerzo por mantener el clima organizacional adecuado, previniendo que el funcionamiento en las instituciones no se estanque y su desarrollo continúe, al igual que la satisfacción de sus empleados.

La Municipalidad Distrital de Aucallama cuenta con la Gerencia de Servicios Públicos, cuyo personal realiza una loable labor diaria, ya que realizan trabajo de campo y se encargan del regado y mantenimiento de parques y jardines, barrido y limpieza de calles, fumigación y control de plagas, recolección de residuos sólidos y orgánicos, guardianía y mantenimiento del cementerio municipal, abastecimiento de agua potable a todo el distrito, mantenimiento de desagües, mejoramiento, asfaltado y mantenimiento de pistas y carreteras, entre otros.

Dentro de las tantas metas con las que cuenta el área está el plan anual de valorización de residuos sólidos orgánicos municipales, ya que la generación de estos residuos representa un gran desafío para toda la comunidad y también para la gestión municipal ya que año a año va en aumento. Entonces se toma en cuenta como alternativa a este problema el compostaje la cual se viene realizando en una área provista y adecuada dentro del distrito y bajo la supervisión de ingenieros ambientales que laboran en la entidad, esta mezcla resulta muy útil para ser utilizado como abono orgánico, entre sus propiedades esta la devolución

de vida microbiana al suelo, reduce la erosión y mejora la absorción de agua y nutrientes por parte de las plantas.

El municipio también se encarga de proveerle a su comunidad los servicios básicos, esto mediante la construcción de tranques elevados para abastecer de agua potable a los diferentes centros poblados y de darle mantenimiento a las tuberías y motores, así como la instalación de alcantarillado y desagüe y posteriormente de su mantenimiento. Por otro lado con la ayuda de las maquinarias propias y en algunas ocasiones alquiladas o de apoyo por parte de la autoridad provincial y regional logra la construcción o creación de carreteras o vías de accesos a los distintos centros poblados y asentamientos humanos.

Por tal motivo el presente estudio tiene como eje principal darle valor a ese capital humano, reconocer su aporte al crecimiento institucional, identificar sus necesidades, valorar sus opiniones y procurar que cuenten con una calidad de vida laboral adecuada.

1.1 Realidad Problemática:

El Clima Organizacional viene a ser la percepción o apreciación personal que los integrantes de una organización o empresa tienen sobre su ambiente laboral y engloba muchos aspectos que influyen su motivación y comportamiento como son las políticas laborales, beneficios sociales, integración y colaboración de empleados, infraestructura e instalaciones adecuadas, desarrollo profesional, etc.

A nivel internacional

En Argentina según Rodríguez (2019), la ausencia de un plan estratégico anual, objetivos claros y transmitidos al personal, diferencias en los modelos de liderazgo gerenciales, dualidad de mandos, insuficiente manejo de la comunicación, elevados índices de rotación y ausentismo, falta de políticas que enmarquen el accionar de la institución, normas y manuales de procedimiento; discrepancia entre los valores de la organización y los valores personales,

dificultad en resolver los problemas que se presentan, discordancia en el trabajo en equipo, pocas probabilidades de desarrollo profesional, todo lo cual crea cierta inconformidad y hostilidad que repercute en los niveles de satisfacción y motivación, disminuyendo el rendimiento y la productividad. Por esta razón, los estudios de clima organizacional se tornan cada vez más relevantes y necesarios.

En Colombia Wilches (2018) afirma que el clima organizacional es un aspecto que se refleja en toda la institución y afecta a todas las áreas sin importar la jerarquía dentro de la empresa y puede abarcar desde la alta dirección, las jefaturas, las áreas operativas y de producción. Estos problemas se deben a procesos desarticulados dentro de la organización que les hace notar a los empleados una improvisación constante, planeación estratégica no actualizada, un alto nivel de rotación que genera en los trabajadores incertidumbre y desmotivación, falta de reforzamiento del desempeño por parte de los superiores y desconocimiento si las labores se están llevando a cabo de la manera correcta en los trabajadores. También se origina por contar con líderes que no cumplen con los requerimientos educativos mínimos, ni habilidades y competencias, lo que dificulta la claridad en el liderazgo.

Para Saltos et al. (2020) en Ecuador, entre los motivos que provocan un clima organizacional poco favorable están los cambios de políticas coyunturales o impuestas por parte de los gobiernos de turno, que ocasionan que la mayoría de los individuos no logren saber cuáles son los objetivos que se tienen que alcanzar, es decir, no se ven como parte de una institución con una visión y misión por cumplir, sino por el contrario se ven así mismo y al ambiente como un espacio de trabajo con intereses y objetivos pocos comunes, la desmotivación por situaciones laborales inciertas, directivos sin especialización, el incumplimiento histórico de las leyes en el país.

En Nicaragua Garcia y Benavides (2020) indican que las carencias individuales de los trabajadores de una empresa influyen en el clima

organizacional, cuando un colaborador no está feliz o pleno en su clima laboral se crean problemas y un clima pesado, frío y distanciado afectando el desarrollo de las metas trazadas en las organizaciones.

En Chile González (2018) define la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del colaborador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar un empleado que se encuentra insatisfecha laboralmente.

En Bolivia Arismendi (2021) señala que cuando los colaboradores están desmotivados, sea por frustración personal, o por la imposición de barreras para la satisfacción de sus necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y surgen características de estrés laboral, depresión, desinterés, apatía, fuga de talentos y una disconformidad que contagia el ambiente, y eso se traducirá en una baja del desempeño laboral, en pérdidas económicas, y en una obstrucción para el logro de las metas y objetivos.

En México Carzo (2020) señala que un mal clima laboral es aquel que tiene alta rotación, baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos y ausentismo. Estas condiciones son frecuentes en aquellos climas laborales insanos e incluso se podría considerar como un factor para el quiebre de la organización generando la mala experiencia del cliente y daños en su reputación.

A nivel nacional

En Pimentel Huamán (2020) señala que en el caso de nuestro país Perú, uno de los inconvenientes que se viene dando, es en cuanto a la retención del talento humano, debido al alto porcentaje de fuga de personal, lo cual ha ido generando baja productividad por parte de los trabajadores, entre otros problemas, es así que para poder detener la competitividad de los empleados en las organizaciones

es substancial partir del perfil tanto interna y externa, teniendo una cultura organizacional atractiva al empleado.

Un artículo de Gestión (2022) indica que el clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la institución o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los trabajadores. Esto se debe a que un mal clima laboral puede originar inadaptación, el absentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, etc.

En Lima Cabrera (2018) nos dice que el clima organizacional daña el grado de compromiso e identificación de los empleados de la institución con la misma. Por lo tanto si un trabajador ve que en su centro de trabajo hay individualismo y falta de colaboración y que su aportación a la empresa no es reconocida se fomentara un mal clima organizacional que afectara el alcance de los objetivos.

Según Pajuelo (2018) en Lima, señala que el clima organizacional puede verse afectado por diversos factores como son: la falta de comunicación y confianza entre colaboradores que dificulta la interacción entre ellos y la realización de trabajo en equipo, las conductas de agresión (verbal, psicológica y física) entre empleados que originan un ambiente de hostilidad y bajo rendimiento laboral.

Para Wong (2018) en Chiclayo, la falta de sentido de pertenencia con la empresa, el frecuente ausentismo, actitudes personales y laborales negativas y el mal trato a los clientes, pueden significarle a la empresa la fuga de clientes y disminución en sus utilidades. En ese sentido se estima que el clima organizacional está altamente vinculado con la motivación en los trabajadores.

En Pimentel Liza (2020), señala que el estrés en exceso puede causar efectos nocivos en el cuerpo, y puede tener un gran impacto en los profesionales y por lo tanto afectar la productividad. Algunos de los motivos que lo generan son la alta

competitividad en el sector y las cargas laborales pesadas que provocan el agotamiento físico y mental en los colaboradores. Si los departamentos de recursos humanos no se preocupan por gestionar un adecuado clima organizacional se pueden originar muchos conflictos perjudiciales para la empresa.

Para Potocino (2018) en Lima, el descuido del clima organizacional causa daños en el desempeño laboral, es decir una disminución en el cumplimiento de las actividades y funciones, en relación al puesto que ocupa en la institución. A causa de un inadecuado clima presentarían ausentismos, baja motivación y malas relaciones con los compañeros de trabajo, lo cual repercute en la organización, además de representar grandes costos para la empresa.

Para Ayala (2021) en Lima, un mal clima organizacional se evidencia con el lento crecimiento, baja productividad y la alta rotación ya sea por no adaptarse a las funciones encomendadas por sus jefes de área o porque simplemente dejan de asistir generando así retraso en la productividad anual.

A nivel local

Las Municipalidades son organismos públicos que impulsan el desarrollo tecnológico, económico, social y cultural de una comunidad. Dentro de sus competencias esta la ejecución de obras que demanden el progreso local, promover la participación ciudadana, la recaudación de los tributos locales y a través de sus funcionarios y trabajadores tienen como fin, contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas de sus habitantes, También se brinda múltiples servicios a la población dentro y fuera de sus instalaciones que demandan atención y trato directo con los usuarios y para ello se hace primordial que el personal este altamente calificado, brinde un trato amable y calidad de servicio. En dicha institución la mayoría de sus colaboradores debido al desarrollo de sus funciones pasan mucho tiempo, siendo importante entonces que cuando trabajen los empleados lo hagan en un ambiente limpio, cálido, con buena temperatura y mobiliario, con un salario adecuado, buenas políticas de promoción,

estabilidad laboral y horarios flexibles.

En la actualidad la Municipalidad Distrital de Aucallama se está viendo afectada debido al bajo rendimiento del personal edil de servicios públicos. Se percibe un ambiente de malestar e inconformidad, a los empleados se les ve notablemente cansados, improductivos, poco satisfechos, y el índice de estrés y rotación se ha visto incrementado, por lo que la institución tiene que lanzar nuevas convocatorias de selección y contratación de personal. Esto se debe a la falta de materiales de trabajo, realizar mucho esfuerzo físico, trabajar bajo condiciones climáticas adversas (frio, lluvia y calor), estar expuestos a accidentes al manipular residuos sólidos, nulas posibilidades de ascenso y no sienten que su labor sea reconocida.

La insatisfacción laboral originada por la percepción de un mal clima organizacional provoca serios problemas, sin embargo no se le da la importancia necesaria. Desafortunadamente, algunos funcionarios públicos pasan por alto los indicadores y solo hasta cuando ven pérdidas económicas considerables o se ve dañada públicamente su reputación, toman cartas en el asunto y empiezan a notar lo importante que el capital humano es para toda institución.

Por tal motivo hemos visto importante analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Área de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama con el objetivo de poder realizar recomendaciones que puedan mejorar el ambiente laboral e incrementar su productividad.

1.2 Trabajos Previos:

A nivel internacional

En España, el (CISFE) Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (2018) realizó una encuesta sobre “El Clima Laboral 2018” en el personal del Ayuntamiento de Madrid. Su finalidad fue conocer el clima

organizacional existente en empleados del CISFE, e identificar las bases fuertes y débiles para recomendar mejoras que puedan aplicarse y que contribuyan a la motivación, implicación y al bienestar de los trabajadores en su centro laboral. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental y descriptivo. Se prefirió una encuesta (anónima) y el cuestionario fue aplicado y contestado por 54 colaboradores del Ayuntamiento de Madrid, adscrito orgánica o funcionalmente al CISFE y que brinda servicio en sus instalaciones. Los resultados obtenidos son los siguientes en cuanto a la satisfacción global y por factores: las condiciones físicas y ambientales (7.1), promoción profesional en el Ayuntamiento de Madrid (4.7), organización (6.1), recursos y equipos (6.5), formación y capacitación (6.2), comunicación interna (5.9) relaciones en el equipo de trabajo (8.0), logros y reconocimientos (6.4), conciliación (7.5) y satisfacción global (7.6). Se concluyó en esta investigación que hubo aspectos más valorados y menos valorados, debiendo de ponerse mayor atención y realizar estrategias para mejorar aspectos como la coordinación entre diferentes unidades del CISFE y reforzar la comunicación interna. Se evidencia que las nuevas estrategias de los directivos de la institución deben ir enfocadas en aplicar mejoras en las políticas de promoción para que todos sus integrantes tengan las mismas opciones y acceder a mejores puestos de trabajo desarrollando en la institución una línea de carrera; también realizar una adecuada dotación de personal a las unidades respectivas de la institución, valorar el compromiso y esfuerzo que los colaboradores demuestran tener con su centro laboral.

En México González et al. (2021), en su estudio: "Clima organizacional en el sector público Latinoamericano". La finalidad fue describir los resultados de todos los artículos científicos (2016-2020) de países como Colombia, México y Perú, sobre la variable clima organizacional. Se eligió el modelo básico, cualitativo, de revisión documental de nivel descriptivo. Abarcó el análisis de 15 documentos académicos y científicos encontrados en varias bases de datos conocidas. Entre los resultados evidenció la presencia de factores psicológicos individuales, organizacionales y grupales que interfieren de una forma directa el clima en las

instituciones, infiriendo en la correlación del clima organizacional y las dimensiones motivación y compromiso. Los autores comprobaron que hubo escasa literatura teórica y científica sobre la materia de estudio, que a nivel Latinoamérica en todas las organizaciones existen problemas de insatisfacción, poca confianza, falta de incentivos, problemas de comunicación y estilos de dirección desenfocados que modifican y/o interfieren en los planes establecidos por la institución. Se evidencia también que si las personas tienen la percepción que cuentan con un clima organizacional de nivel alto significará para ellos tener también una buena satisfacción laboral y notándose en su desempeño. Se puede apreciar entonces que a nivel latinoamericano aún queda mucho por hacer y los encargados de llevar las riendas de las organizaciones del sector público, tienen una gran tarea por delante a fin de crear un clima organizacional que les permita a los funcionarios públicos y demás colaboradores institucionales, laborar de un entorno donde prime la buena comunicación, los directivos tengan claras la manera de dirigir a sus subordinados, haya confianza en el grupo laboral, se establezcan buenas políticas y normativas laborales.

En México, Pedraza (2018) en su investigación: “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”. La finalidad fue identificar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones tanto públicas como privadas. El modelo fue básico, cuantitativo, no experimental – transversal y nivel descriptivo – correlacional. Eligiéndose la encuesta y el cuestionario fue aplicado en 133 trabajadores de 3 diferentes instituciones (tienda departamental, unidad del sector salud y una institución educativa). Los resultados indicaron que existe una relación positiva y significativa entre 3 dimensiones del clima organizacional y la satisfacción intrínseca (64%), en relación a las dimensiones del clima organización y la satisfacción extrínseca existe una relación directa y significativa de 68%. Respecto a las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral general se relacionan de manera positiva y significativa en un 69%. La autora comprobó que la variable clima

organizacional y sus dimensiones tienen una relación significativa y directa con la satisfacción laboral, pero no se observa el mismo resultado en todas sus dimensiones, ya que de 8 por lo general son solo 3 la que más explican a la variable dependiente, como son la identidad, apoyo y ambiente de trabajo por lo que los directivos de cada organización objeto de estudio deben de centrar sus esfuerzos en mejorar dichos factores que han sido considerados por los integrantes de las instituciones como importantes para sentirse satisfechos laboralmente. Así que los hallazgos serán de gran ayuda para que los responsables de RR.HH. puedan desarrollar estrategias enfocadas en fortalecer las otras dimensiones de la variable independiente.

En Guatemala, Guevara (2018) en su estudio: “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”. La finalidad principal fue identificar la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Se eligió el modelo básico, de enfoque mixto, diseño no experimental y nivel descriptivo – correlacional. Se prefirió utilizar la encuesta, la observación y la entrevista; los instrumentos fueron la guía de observación, la guía de entrevista y el cuestionario los cuales se aplicaron a 56 colaboradores de Chiquimula, 37 de Quezaltepeque y 55 trabajadores de Esquipulas, sumando un total de 148 personas. Se constató que hubo una influencia significativa de 0.814 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Respecto a la variable clima organizacional en la municipalidad de Quezaltepeque la mayoría un 91.9% lo considera medianamente favorable, la municipalidad de Esquipulas percibe un 72.7% como medianamente favorable, y en la municipalidad de Chiquimula un 57.1% lo considera aceptable. En cuanto a la satisfacción laboral, el municipio de Esquipulas un 63.6% considera estar medianamente satisfechos, el municipio de Chiquimula percibe estar un 46.4% medianamente satisfechos, y en el municipio de Quezaltepeque un 59.5% se considera medianamente satisfechos. El autor concluyó que de acuerdo a los hallazgos de correlación a mejor características tanto estructurales como personales mayor será la satisfacción laboral, también

que a mejor comportamiento organizacional mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de los municipios objeto de estudio. Procurar incrementar y equiparar las condiciones en que el personal edil realiza su labor y que prime en los trabajadores municipales sentirse satisfechos, debe ser el principal plan de acción de los gobiernos locales participantes en esta investigación, para que la productividad y atención a los beneficiarios de programas sociales y usuarios en general no se vea afectada.

En Ecuador, Fabara et al. (2020) en su estudio: “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública”. Su finalidad fue identificar la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Se eligió el modelo fue básico, cuantitativo, no experimental – transversal, de nivel descriptivo - correlacional. Se prefirió la encuesta y un cuestionario, aplicado en 115 trabajadores de dicha institución. Los resultados arrojaron una relación positiva fuerte y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral 0.85. Las autoras corroboraron que los constructos de comunicación interna y toma de decisiones, son factores elementales del clima organizacional y deben ser consideradas por las áreas de RRHH como condicionantes de la satisfacción laboral, ya que todos los elementos que lo conforman enfocados positivamente generan bienestar en los trabajadores, creando buenas relaciones profesionales, mejorando en gran manera la calidad del ambiente laboral y el sentimiento de pertenencia a la institución.

A nivel nacional

En Juliaca, Ramos (2018) en su estudio “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2018”. Su finalidad fue determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área mencionada con anterioridad de dicha Municipalidad. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo-

correlacional. Se prefirió la encuesta y el cuestionario tomado de Quispe (2015), y fue aplicado a 43 colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio Provincial de San Román. Los resultados acerca de la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral tuvo un puntaje de 0.739, con respecto al clima organizacional el 73.2% de los participantes lo consideró regular, en cuanto a la satisfacción laboral el 78% señaló tener un nivel promedio. En cuanto a la dimensión estructura el 65.9% presenta un nivel regular, con respecto a la autonomía el 51.2% indicaron que el nivel es regular, la dimensión relaciones interpersonales arrojó que el 46.3% es regular y bueno, en relación a la dimensión recompensa el 51.2% la considero regular, la dimensión identidad arrojó que un 68.3% la consideró buena. La autora comprobó que hubo una correlación significativa y directa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral, también hubo correlación significativa con la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales, la recompensa y la identidad con el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores ediles de dicha gerencia municipal.

En Callao, Durand (2019) en su investigación: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Mi Perú – Callao, 2018". La finalidad fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de dicha Municipalidad. El método fue deductivo hipotético, se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental – transaccional, de nivel correlacional - descriptivo. Se prefirió la encuesta y se aplicó 2 cuestionarios, en la que la variable independiente (clima organizacional) tuvo su propio cuestionario con 47 preguntas y la variable dependiente (satisfacción laboral) tuvo 37 interrogantes. La población estuvo compuesta por 100 colaboradores del área administrativa del Municipio de Mi Perú. Los resultados evidenciaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral fue de 0.911 y el 67% de los encuestados consideró favorable el clima organizacional. Respecto al diseño de trabajo el 69% estuvo satisfecho, un 68% dijo estar satisfecho con la realización personal, en cuanto a

oportunidades de desarrollo futuro el 66% estuvo satisfecho, un 71% señaló estar satisfecho con las relaciones sociales y tiempo libre, y en cuanto al reconocimiento del propio desempeño laboral un 65% estuvo satisfecho, otro 68% estuvo satisfecho en lo que respecta a la valoración del trabajo. En relación a las recompensas extrínsecas un 65% se mostró satisfecho, en cambio un 58% estuvo satisfecho respecto la oportunidad de promoción existente. Concluyéndose que la correlación entre ambas (variables) fue significativa, del mismo modo se constató que hubo relación importante entre la satisfacción y las 8 dimensiones de la variable independiente.

En Lambayeque Carrión (2018), en su estudio: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, Región Lambayeque - 2018”. La finalidad fue determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de dicho municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo aplicado, no experimental, de nivel descriptivo - correlacional. Se prefirió la encuesta y se utilizó 2 cuestionarios, uno para medir la satisfacción laboral (SL-SPC 2005) de 27 preguntas y el otro para medir de escala de clima organizacional 1999 con 50 interrogantes, los cuales fueron aplicados a 30 colaboradores del Municipio Distrital de Zaña. Los resultados arrojaron que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral su sig. fue 0.57, la relación entre autorrealización y desarrollo personal su sig. fue 0.94, respecto a la relación entre la comunicación y las relaciones sociales su sig. tuvo un valor de 0.94, la relación entre las condiciones laborales y las condiciones materiales su sig. fue de 0.53. por otro lado con respecto a la autorrealización el 33% considera que se le da poco reconocimiento, las capacitaciones y la oportunidad de progreso, en relación al involucramiento laboral el 29% cree que el compromiso con la institución es regular, con respecto a la supervisión el 33% piensa que es regular, con relación a la comunicación el 37% lo considera regular, en cuanto a las condiciones laborales el 35% dice que es regular, respecto a las condiciones físicas y/o materiales el 21% indico estar en desacuerdo, con respecto a los beneficios

laborales, el 35% están en desacuerdo, en cuanto a las políticas administrativas un 21% están en desacuerdo, en relación a las relaciones sociales el 45% indican que solo se enfoca en su propio empleo. El autor comprobó que los colaboradores de una institución pública no gozan de un clima organizacional óptimo, relacionado a la institución del sector privado los empleados disfrutaban de un buen líder y una estructuración bien definida, además la correlación entre ambas variables es positiva u moderada, respecto a la autorrealización y desarrollo personal se percibe una correlación negativa muy alta, y en cuanto al ambiente físico se puede notar claramente poseen los materiales y tecnologías indispensables para trabajar.

En Trujillo Tello (2019) en su estudio sobre: “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en Administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019”. La finalidad fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral. De modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel transversal - correlacional. Se prefirió la encuesta y 2 cuestionarios, uno de escala de clima laboral CL-SPC (2004) y otro la escala de satisfacción laboral SP-SPC (1999) ambas de autoría de Sonia Palma Carrillo. La población estuvo conformada por 104 colaboradores administrativos del Municipio Distrital de Moche, de los cuales se le aplicó el cuestionario a una muestra de 84. Los resultados arrojaron que la relación entre el clima y la satisfacción laboral del personal administrativo de dicho municipio fue 0.716, respecto a la variable dependiente y sus diferentes dimensiones se apreció un nivel favorable obteniendo los más altos porcentajes el involucramiento laboral 46% (favorable), la comunicación 40% (favorable), el clima laboral 39% (favorable), la autorrealización 39% (favorable), las condiciones laborales 37% (favorable) y la supervisión 36% (favorable). En cuanto a la variable satisfacción laboral y sus dimensiones obtuvieron los siguientes resultados, relaciones sociales 69% (parcial satisfacción), beneficios laborales y/o remunerativos 65% (regular), satisfacción laboral 57% (regular), condiciones físicas y/o materiales 57% (alta), desarrollo personal 48% (regular), políticas administrativas 45% (regular), relación la con la autoridad 45% (regular), y

desempeño de tareas 42% (parcial satisfacción). La autora comprobó que hubo una alta y significativa relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral 0.716, también que hubo relación directa y de un alto grado entre la autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral 0.705, por otro lado que hubo relación directa y de moderada magnitud entre el involucramiento laboral del clima y la satisfacción laboral 0.550, también relación directa y de gran magnitud entre la supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral 0.726, con respecto a la relación entre la comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral esta fue directa y de considerable magnitud 0.651, y la relación entre las condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral fue directa y de considerable magnitud 0.659.

En Chimbote, Gordillo (2018) en su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro 2018”. Su finalidad fue determinar la relación entre el clima Organizacional y el nivel de satisfacción laboral en dicho Municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental – transversal, de nivel descriptivo – correlacional. Se prefirió la encuesta y un cuestionario, tuvo como población a 85 trabajadores del Municipio Distrital de Moro. Los resultados arrojaron que el nivel de clima organizacional tuvo un valor de 3759 y el nivel de satisfacción laboral fue de 3575, en cuanto a la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral esta fue de 0.84, la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral fue de 0.37, la relación entre la motivación y la satisfacción laboral fue de 0.75, mientras que la relación entre el conflicto y la satisfacción laboral fue de 0.43, y en cuanto a la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral fue de 0.13 según la estadística de Chi cuadrado. El autor corroboró según los resultados obtenidos que no existe una relación entre las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral, porque el valor del Chi cuadrado (0.13) es mayor que alfa 0.05 así que en esta ocasión se acepta la hipótesis nula y se estaría rechazando la alternativa (H1).

En Cajamarca, Zuloeta (2018) en su tesis: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de San Ignacio - Cajamarca, 2018”. Su finalidad fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la municipalidad de la provincia de San Ignacio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo -correlacional. Se prefirió la encuesta y un cuestionario de 31 preguntas aplicado a 81 trabajadores de dicha municipalidad. Según los resultados evidenciaron que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral fue de 0.915. En cuanto a la variable independiente (clima organizacional) el **liderazgo** estuvo de acuerdo con la identidad y compromiso un 57.41%, así como con el progreso y desarrollo obtuvo un 32.72%, con relación a la **motivación** un 33.64% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con el reconocimiento y estímulo, y el 26.85% estuvo en desacuerdo con la remuneración, en cuanto a la **toma de decisiones** la innovación y decisiones tuvieron un 43.21% estuvo de acuerdo y la influencia tuvo un 36.11% de acuerdo. Con la variable dependiente (satisfacción laboral) en relación a la dimensión **importancia del trabajo**, la puntualidad y dedicación obtuvo un 46.69% de acuerdo y la posición obtuvo un 43.21% de acuerdo, en cambio al respecto al **ambiente laboral**, el ambiente obtuvo un 48.46% de acuerdo y conflicto obtuvo un 40.74% de acuerdo. La autora comprobó que la relación entre ambas variables es significativa ya que obtuvo un 0.915, la relación entre el clima organizacional y el ambiente laboral fue de 0.821, la relación del clima organizacional y la importancia del trabajo fue 0.957. Respecto a la variable independiente un 51.2% de encuestados considera que es bueno ya que votaron que estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo con sus dimensiones y preguntas, y en cuanto a la variable dependiente un 58.1% considera que es buena ya que los encuestados votaron en su mayoría estar de acuerdo y muy de acuerdo.

En Piura, Ramírez (2018) en su estudio: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Huarmaca de la Provincia de Huancabamba, región Piura 2018”. Su finalidad fue determinar la relación entre el

clima organizacional y la satisfacción laboral en dicha Municipalidad. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel correlativo. Se prefirió la encuesta y se utilizó 2 cuestionarios uno de 20 interrogantes y el otro con 14 preguntas, los cuales fueron aplicados a 78 colaboradores del Municipio Distrital de Huarmaca. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel del clima organizacional fue inadecuado en un 47%, el cuanto al nivel de satisfacción resultó muy insatisfecho el 49%, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral fue de 0.816. El autor comprobó que hubo una relación significativa entre ambas variables y se evidenció que existe un mal clima organizacional y la gran mayoría de los colaboradores están insatisfechos en el Municipio Distrital de Huarmaca.

En Iquitos, Urresti y Flores (2018) en su tesis: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017”. Dicho estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de dicho municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental, de diseño descriptivo – correlacional. Se prefirió la encuesta y el cuestionario, que fue aplicado a 36 trabajadores públicos. Se corroboró que el clima organizacional existente fue inadecuado con 64% y la satisfacción laboral obtuvo un nivel bajo de 67%, también que la relación entre ambas variables arrojaron un puntuación de 0.727. Los autores comprobaron que hubo una directa y significativa relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores municipales de la provincia de Maynas al año 2017.

En Cajamarca, Chuquipoma y Mendo (2018) en su estudio: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús - 2017”. La finalidad fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de dicho Municipio. El modelo fue básico, cuantitativo, no experimental – transversal, de nivel descriptivo – correlacional. Se eligió la encuesta y dos cuestionarios, los

cuales fueron aplicados a 80 trabajadores públicos. Los resultados del clima organizacional en su mayoría consideraron casi siempre es adecuado con un 39.9%, en cuanto la dimensión autonomía el gran porcentaje 45% lo considero casi siempre adecuado, para cohesión el mayor porcentaje lo obtuvo 43% lo considero casi siempre adecuado, en cuanto la confianza tuvo un alto porcentaje 48% que lo considera siempre adecuado, la dimensión presión tuvo un 41% que lo considero casi siempre adecuado, respecto a la dimensión apoyo el 36% lo considero casi siempre adecuado, la variable reconocimiento tuvo un 44% que lo considero casi siempre adecuado, en cuanto a la dimensión equidad tuvo un 49% que lo consideró casi siempre adecuado, respecto a la innovación un 45% lo considero casi siempre adecuado. La variable satisfacción laboral un 36% la considero casi siempre adecuada, en cuanto a la dimensión satisfacción por el trabajo en general el 38% lo considero casi siempre adecuado y respecto a la satisfacción con el ambiente físico del trabajo el 32% lo considero siempre adecuado, la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo el 38% lo considero siempre adecuado, satisfacción con las oportunidades de desarrollo el 38% lo considero casi siempre adecuado, con respecto la satisfacción con la relación subordinado – supervisor el 39% lo considero adecuado casi siempre, la satisfacción con la remuneración el 39% lo considero casi siempre adecuado. La relación entre el la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral fue de 0.91. Los autores concluyeron que la correlación entre ambas variables es altamente significativa con lo que se valida la hipótesis propuesta, la variable independiente resultó regularmente adecuado, por otro lado la satisfacción laboral entre el personal municipal fue en promedio regular.

En Trujillo, Quiliche (2018) en su investigación; “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2017”. Su finalidad fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de

dicho Municipio. El modelo fue básico, cuantitativo, no experimental – transeccional, de nivel descriptivo – correlacional. Se eligió la encuesta y un cuestionario de 45 preguntas, el cual fue aplicado a 69 colaboradores públicos. Los resultados arrojaron en promedio que la variable independiente fue medianamente favorable (3.2), por otro lado en promedio la satisfacción laboral fue (3.3) significando que los trabajadores están medianamente satisfechos. La autora comprobó que hubo una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Desarrollo Económico Local.

En Trujillo, Ruiz (2020) en su investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán de la Provincia Sánchez Carrión – 2020”. La finalidad fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de dicho municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental y de nivel correlacional - causal. Se prefirió la encuesta y un cuestionario, el cual fue aplicado a 50 colaboradores municipales. Se corroboró que la variable independiente clima organizacional tuvo 60% (casi siempre) y la variable dependiente satisfacción laboral fue 90% (casi siempre). Referente a la variable independiente y sus dimensiones los más altos porcentajes están los de la dimensión estructura, y el 62% de los participantes considero la alternativa siempre, la dimensión responsabilidad individual fue de 88% eligió la opción casi siempre, respecto la dimensión innovación tuvo 60% eligió casi siempre y la dimensión servicios y productos obtuvo 86% eligió la opción casi siempre. Los resultados de las dimensiones de la satisfacción laboral fueron: 78% de los encuestados eligió casi siempre para riesgo y toma de decisiones, un 82% de los encuestados eligió casi siempre para apoyo, el 78% de los encuestados eligió casi siempre para la dimensión tolerancia al conflicto, y 84% de los encuestados eligió casi siempre para remuneración. Se determinó que existe una correlación directa significativa entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral 0.722 y que los niveles del clima

organizacional son en su mayoría favorables y respecto a la variable dependiente son buenos siempre en su mayoría; se espera que la gerencia municipal revise y refuerce los puntos débiles encontrados en la investigación en beneficio del personal edil.

En Arequipa, Pimentel (2019) en su investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa 2018.” La finalidad fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de dicho municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel correlacional. Se prefirió la encuesta y dos cuestionarios, aplicado a 101 colaboradores municipales. Los resultados de la variable independiente el 47.3% de los encuestados lo consideró bajo, la variable dependiente el 48.6% de los encuestados lo consideró bajo, en cuanto a la dimensión sistema individual el 36.49% de los encuestados lo considero bajo, la dimensión sistema interpersonal sin embargo el 47.3% de los encuestados lo considero medio, la dimensión sistema organizacional el 45.9% lo considero medio. La autora corroboró que existe una relación significativa y favorable de 0.840 entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, también que se identificó que hay una relación directa y moderada entre el sistema individual del clima organizacional y la satisfacción laboral 0.682, también que hay una correlación directa significativa entre el sistema interpersonal del clima organizacional y la satisfacción laboral 0.780, respecto al sistema organizacional del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral hubo una correlación significativa de 0.721.

A nivel local

En Aucallama, Castillo (2018) en su investigación: “Percepción del Clima Organizacional en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama”. Su finalidad fue corroborar el nivel de percepción del clima organizacional en los colaboradores de dicho municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo – correlacional. Se prefirió la encuesta y un

cuestionario, aplicado a 56 colaboradores municipales. Los resultados arrojaron que un 53.6% considero que hubo un nivel moderado en el clima organizacional, en cuanto a la dimensión comunicación interpersonal el 66.1% tuvo un nivel alto, en cuanto a la dimensión motivación el 53.6% la considera que tuvo un nivel moderado, respecto a la dimensión infraestructura o ambiente laboral el 44.6% lo considera con un nivel moderado, la dimensión desempeño laboral obtuvo un 42.9% que lo considera con un nivel moderado. La autora comprobó que hubo una percepción significativa y moderada del clima organizacional en los colaboradores del Municipio Distrital de Aucallama, también que hubo un nivel de percepción alto del clima organizacional respecto a la comunicación interpersonal, pero un nivel de percepción moderado en cuanto a la motivación, la estructura de la entidad y al desempeño laboral. Por lo que se espera la gerencia municipal tome medidas correctivas en los puntos débiles encontrados, proporcionándole al personal materiales en optimo estado para el adecuado desarrollo de sus tareas diarias, creando y promoviendo nuevos puestos de trabajo para que los colaboradores se desarrollen de manera profesional, y escuchando las opiniones de cada uno de sus trabajadores y así ellos se sientan parte del crecimiento institucional.

En Huacho, Fonseca (2019) en su estudio: “Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2018”. Su finalidad fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia de administración tributaria de dicho Municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental – transaccional, de nivel descriptivo – correlacional. Se prefirió la encuesta y un cuestionario, aplicado a 47 colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de dicho municipio. Los resultados arrojaron que un 57.5% considero que existe un clima organizacional favorable y el 76.6% de los encuestados esta medianamente satisfecho. Con respecto a la dimensión estructura el 66.7% la considera medianamente favorable, en cuanto a la

dimensión autonomía el 72.2% la considera medianamente favorable y respecto a la dimensión relaciones interpersonales el 42.9% lo considera muy favorable. El autor comprobó que hay una correlación directa y moderada 0.535 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio Provincial de Huaura al 2018.

En Huacho, Soto (2019) en su investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huari, 2019.” Su finalidad fue establecer de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de dicho municipio. Se eligió el modelo básico, mixto, no experimental, de nivel correlacional - explicativo. Se prefirió la encuesta y un cuestionario, el cual fue aplicado a 151 trabajadores municipales. La variable clima organizacional evidenció que en su dimensión Planeación la mayoría obtuvieron más de 50% de encuestados que seleccionaron nunca sentirse satisfechos con la visión, la misión, los objetivos, las estrategias, las políticas, los cronogramas y los presupuestos. La dimensión Organización un 49.7% indico a veces sentirse satisfecho con el organigrama y el modelo organizacional, mientras que un 49% señalo nunca sentirse satisfecho con los manuales, y el 45.7% indico casi nunca sentirse satisfecho con las condiciones organizacionales. La dimensión Dirección en su mayoría más de 40% dijeron nunca sentirse satisfechos con el liderazgo, la motivación, la comunicación, y el manejo de conflictos. En relación a la dimensión Control más del 50% indico a veces sentirse satisfecho con los procesos de control y el tipo de control que la organización tiene en los trabajadores, el 63.6% indico a veces sentirse satisfecho con los indicadores y un 51.7% sentirse siempre satisfecho con los momentos en que la institución evalúa a sus trabajadores. La dimensión Proceso de Potencial Humano en su mayoría más del 60% indico nunca estar satisfecho con el diseño organizacional, el proceso de reclutamiento y selección, la evaluación del desempeño y las capacitaciones, un 42.4% manifestó a veces estar satisfecho con la carrera que está realizando en la municipalidad y el 70.2% indicó a veces sentirse satisfecho con la remuneración que percibe. La variable satisfacción

laboral su dimensión naturaleza del trabajo el 97.4% manifestó a veces sentirse satisfecho con la actividades y procedimientos laborales que realiza. La dimensión salario el 78.1% indicó que está a veces satisfecho con los incentivos y su salario actual. La dimensión oportunidades de desarrollo el 64.2% señaló nunca estar satisfecho con las oportunidades de ascenso que existe y el 55% dijo nunca estar satisfecho con las capacitaciones. La dimensión relaciones con los colegas el 79.5% indicó a veces sentirse satisfecho con el clima laboral y la interacción que se desarrolla en el centro laboral. El autor concluyó que se evidenció una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de 0,623 en los colaboradores del Municipio Provincial de Huari al 2019. Se debe interesar la gerencia municipal en mejorar el liderazgo, los manuales y el diseño organizacional, y motivar al personal edil y se sienta parte de la visión institucional.

En Lima, Aguilar (2019) en su estudio: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia, Lima - 2018." Su finalidad fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de dicho municipio. De modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel correlacional. Se prefirió la encuesta y un cuestionario como instrumento, que se tomó a 100 colaboradores de la entidad. Los resultados en la variable clima organizacional la mayoría de los encuestados lo considero poco favorable 67%, la dimensión evolución de la organización y decisiones administrativas el 69% la considero poco favorable, la dimensión capacitación y desarrollo el 65% lo considero poco favorable, la dimensión ambiente físico y trabajo en equipo el 66% lo considero poco favorable, la dimensión identidad organizacional y liderazgo el 71% lo considero poco favorable. Respecto a la variable satisfacción laboral el 73% lo consideró medianamente satisfecho, la dimensión condiciones laborales el 59% se consideró satisfecho, la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales el 65% estuvo medianamente satisfechos, la dimensión compatibilidad entre la personalidad y puesto del trabajo el 61% estuvo medianamente satisfecho, la dimensión apoyo de colegas el 71%

considero esta medianamente satisfecho. La autora comprobó que hay una correlación directa y significativa 0.789 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Municipio de Independencia al 2018, también que existe una relación directa significativa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la variable satisfacción laboral 0.808, relación directa significativa entre la satisfacción laboral y la capacitación y desarrollo 0.846, relación directa moderada entre el ambiente físico y trabajo en equipo con la satisfacción laboral 0.485, relación directa moderada entre la identidad organizacional y liderazgo con la satisfacción laboral 0.560.

En Lima, Llanca (2018) en su tesis: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rimac, 2018." Su finalidad fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de dicho municipio. Se eligió el modelo básico, cuantitativo, no experimental, de nivel correlacional. Se prefirió la encuesta y un cuestionario que consto de 28 preguntas para cada variable, aplicado a 106 colaboradores municipales. La variable clima organizacional en su mayoría obtuvo una puntuación del 56.6% que lo considero desfavorable, la dimensión comunicación asertiva tuvo 66% que lo considero desfavorable, la dimensión motivación laboral el 56.6% lo considero desfavorable, la dimensión toma de decisiones el 51.9% lo consideró medianamente favorable, la dimensión relaciones interpersonales un 47.2% lo consideró medianamente favorable y desfavorable. En cuanto a la satisfacción laboral el 56.6% dijo que se consideró insatisfecho, la dimensión condiciones de trabajo el 56.6% se consideró insatisfecho, la dimensión oportunidades de promoción el 90.6% se consideró insatisfecho, la dimensión reconocimiento el 61.3% se consideró medianamente satisfecho, la dimensión compensación el 47.2% se consideró insatisfecho. La autora comprobó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rimac al 2018 es bastante directa y significativa 0.863, también se identificó que existe relación directa significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral 0.736, existe

relación directa significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral 0.767, hay relación directa moderada entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral 0.492, existe relación directa significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral 0.779. La institución edil debe implementar una comunicación lineal entre jefes y demás colaboradores, mejorar el sistema de recompensas y otorgar cursos de actualización a los trabajadores.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema:

1.3.1. Clima Organizacional:

Muchos autores por años se han dedicado a escribir y estudiar sobre el Clima Organizacional y han tratado de describirlo, en general podemos afirmar que éste viene a ser la manera como los integrantes activos de cualquier institución aprecian o consideran su entorno y esto va a depender de factores tanto internos como externos.

1.3.1.1 Definición:

Según Gora y Pumatay (2018) El clima organizacional se refiere al ambiente donde el empleado desempeña su trabajo, caracterizado por un conglomerado de distintos aspectos tanto tangibles como intangibles, como las condiciones físicas, el trato de las autoridades de la organización con sus empleados, la relación que existe entre todo el personal empresarial e incluso la relación con los proveedores y clientes, las estructuras y procesos organizacionales; tomando como elemento primordial para poder identificar dicho clima organizacional, la percepción que tiene el personal sobre dichos aspectos ya mencionados.

Flores y Mamani (2018), señalan que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre factores personales e individuales con las condiciones externas que proveen las instituciones u organizaciones y las expectativas generadas por dicha interacción.

1.3.1.2 Dimensiones del Clima Organizacional:

Koys y Decottis alegan que existen ocho dimensiones:

Autonomía.- Tiene que ver con la independencia o libertad de poder realizar alguna acción o labor y con respecto a las organizaciones y sus miembros se refiere a la toma de decisiones o resolución de conflictos.

Cohesión.- Tiene que ver con la conexión y vínculos que se establecen en una organización entre sus miembros al compartir labores, la afinidad que hay entre los valores y creencias de un empleado y la misión y visión empresarial vigente.

Confianza.- Relacionado con creer y colocar la esperanza en alguien o algo. En las organizaciones se puede dar confianza cuando los directivos abren las puertas de la compañía y contratan nuevos colaboradores, cuando lanzan al mercado nuevos productos esperando sean del gusto y agrado de los consumidores, etc.

Presión.- Tiene que ver con la sentido de urgencia en que a veces deben realizarse las tareas dentro de las organizaciones, y la exigencia de los directivos hacia los mandos medios, y los mando medios sobre los demás subordinados para que la productividad no se detengan o el trabajo sea realizado con celeridad.

Innovación.- Tiene que ver con los cambios que obligatoriamente tiene que hacer una organización para no quedar obsoleta, se trata de tomar acciones de mejoras en los niveles de la institución que sean necesarios para el crecimiento empresarial.

Equidad.- Tiene que ver con el sentido de justicia e igualdad en que se debe de desenvolver una organización, y en donde todos sus integrantes deben de recibir el mismo trato y tengan las mismas oportunidades de crecimiento profesional.

Apoyo.- Tiene que ver con la ayuda que existe entre los integrantes de una organización, en donde el trabajo grupal y colaborativo es fundamental para la

realización de tareas, y todos están dispuestos a colaborar para que la institución logre sus objetivos.

Reconocimiento.- Tiene que ver con el sistema de beneficios y recompensas que recibe el colaborador por el trabajo realizado dentro de una organización. Este sistema de recompensas puede incluir bonos, promociones y distinciones que se hacen con el fin que se el trabajador se sienta feliz y siga motivado a aportar con su buen desempeño al crecimiento de la institución.

Palma hace mención de 5 dimensiones del Clima Organizacional:

Involucramiento laboral.- Cuando el colaborador se siente identificado con la cultura de la empresa, desarrolla un sentido de pertenencia y está comprometido con el cumplimiento de metas y desarrollo organizacional.

Supervisión.- Cuando el empleado recibe el apoyo y orientación brindados por sus superiores para la realización de sus labores diarias, las apreciaciones de cómo va realizando sus funciones y cuanto significa para los subordinados la ayuda y guía para mejorar su productividad.

Comunicación.- Cuando hay en las organizaciones una fluidez en el intercambio de ideas, la información que necesita el trabajador para la realización de sus labores es accesible y se le atiende al público en forma oportuna.

Condiciones laborales.- Cuando el trabajador percibe que la empresa le brinda las herramientas y materiales que ellos necesitan y en el momento oportuno, también cuando les proporciona los medios (transporte, dinero, etc) que les permita realizarlos.

Autorrealización.- Los colaboradores sienten que en la organización existen posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional y personal.

1.3.1.3 Factores que influyen en el Clima Organizacional

Para Del Águila et al. (2018) estos son:

Factores externos: Estos vienen a ser aquellos donde la organización no puede interferir o dominar su actuar y están conformados por las acciones de los

usuarios o clientes, proveedores y acreedores, la prensa escrita y programas televisivos, etc.

Factores psicológicos: Estos están conformados por los aspectos mentales de cada individuo, que son expresados como parte de su personalidad, sentir o pensar y vienen a reflejarse en sus actitudes, opiniones, percepciones, motivaciones y expectativas que tienen sobre su entorno laboral.

Factores individuales, grupales y estructurales: Como cada ser humano tiene características particulares que lo hacen único e irrepetible, se desenvolverá y responderá de forma unilateral a la interacción que se desarrolle en su centro de trabajo según sus creencias y valores. En cambio cuando se establecen grupos de trabajo dentro de la institución estos deben afrontar responsabilidades ya no de forma individual sino de manera compartida. Cuando se habla acerca de la estructura se hace referencia a los reglamentos, normativas, composición logística, humana y orgánica de una institución y dependiendo de su rubro y función puede que sea compatible o no con lo que los trabajadores buscan en una organización.

Para la autora de la presente investigación estos factores son:

Condiciones laborales.- Involucra el lugar y la manera en que un colaborador realiza sus labores dentro de la organización, por ejemplo si a un empleado no le dan los materiales y ambientes necesarios para trabajar no se sentirá a gusto y la labor no será finalizada en su debido tiempo.

Desarrollo profesional.- Tiene que ver con el crecimiento laboral del empleado en la institución. Si un colaborador ve que en su organización no hay posibilidades de ascenso, se sentirá estancado y pensará que no valdrá la pena esforzarse porque no tiene posibilidades de obtener un mejor puesto y salario.

Relación con los integrantes de la organización.- La forma en la que se involucran todos los miembros de una empresa a la hora de realizar sus labores diarias. Si la relación con uno o más de sus compañeros es mala afectará significativamente la productividad y se creará un ambiente hostil en la institución.

Pocas opciones de capacitación.- Esto sucede cuando el personal tiene

poco o nulo acceso a adquirir nuevos conocimientos que le ayuden a realizar mejor sus funciones y desarrollar de manera más eficiente su trabajo.

Beneficios laborales.- Está conformado por el salario, seguros, utilidades, CTS y gratificaciones, asignación familiar, vacaciones, licencias (paternidad, maternidad y enfermedades), escolaridad, bonos y aguinaldos.

Prestigio de la organización.- Tiene que ver con la percepción y opinión que tienen las personas o comunidad acerca del lugar donde laboran, si creen que la empresa y sus funcionarios tiene buena reputación o manejan buenas prácticas laborales se sentirán orgullosos de trabajar ahí y si por el contrario la empresa tiene mala reputación preferirán renunciar y trabajar en otra organización.

Falta de motivación laboral.- La carencia que percibe o siente el trabajador de razón para realizar una labor dentro de la institución, no siente que valga la pena realizar dicha tarea o que el hacerlo tenga sentido, entonces no pondrá su mayor esfuerzo en cumplir con las funciones encomendadas.

Problemas personales.- Abarca las dificultades que tiene una persona fuera de su ambiente de trabajo pero que sumado a otros elementos hacen que se complique la realización de sus labores, por ejemplo si una persona está atravesando por un divorcio, estará desconcentrada y triste, por lo tanto no dará su 100% en el trabajo, o si ha cambiado de domicilio a uno más lejano del centro de labores le podría originar constantes tardanzas.

1.3.1.4 Características:

Según Peralta (2020) estas son:

El clima organizacional tiene que ver con las características del medio ambiente de la institución, en como sus integrantes laboran y desenvuelven, pudiendo ser estas características internas y externas.

Estas características se perciben de forma directa e indirecta por todas las personas que integran una institución, y son ellos los que determinan el clima ya que cada colaborador tiene una forma distinta de ver el ambiente en que labora.

El clima organizacional puede ser momentáneo y temporal ya que la forma de actuar, pensar y sentir de las personas son variables, dependiendo de fechas u ocasiones, por ejemplo cierres anuales, días de pago de remuneración, gratificaciones o utilidades, ya que si aumenta la motivación de los empleados se tendrá un mejor clima laboral y viceversa.

Las características de la institución pueden ser relativamente durables en el tiempo y varían de una institución, departamento o división a otra.

El clima laboral en conjunto con la composición y particularidades singulares de las organizaciones conforman un sistema interdependiente de un dinamismo muy alto.

Según la autora de la presente investigación los componentes que caracterizan al Clima Organizacional son:

Es relativamente estable.- En pocas ocasiones varía su nivel a menos que ocurra la intervención de algún factor que influya directamente en él.

Influye fuertemente en los trabajadores.- Se hace indispensable para los colaboradores estar dentro de un acopio laboral funcional para que sus miembros se desenvuelvan de la manera más óptima, caso contrario se verá reflejado en las utilidades.

Afecta el compromiso y la identificación en el trabajo.- Cuando los empleados perciben un mal clima laboral y sienten que no son bien remunerados y valorados en la organización, que no tienen opciones de crecimiento y capacitación o que reciben un mal trato por parte de sus superiores, pierden el deseo o motivación de esforzarse al realizar sus funciones.

Lo determina el entorno y quienes lo conforman.- Son los integrantes de las organizaciones los que lo perciben y determinan que factores lo afectan y estos factores pueden ser tanto internos y externos de la institución.

Puede medirse.- Hoy en día existen muchos estudios acerca del clima organizacional y se utilizan varios tipos de instrumentos como entrevistas y cuestionarios que permiten su medición, por ejemplo: Test de CO (TECLA) de la Universidad de los Andes, IMCOC el Instrumento para Medir el Clima en las

Organizaciones Colombianas, encuesta ECO (estudio de clima organizacional) de Fernando Toro, Escala CL-SPC, entre otros.

1.3.1.5 Teorías de Clima Organizacional:

Teoría de Koys y Decottis:

Los autores en 1991, afirman que el estudio del clima organizacional es complejo y contiene múltiples niveles en la búsqueda de relación entre la institución y los empleados. También establece que se debe estudiar a la organización y al empleado de manera separada, y los considera como fenómenos multidimensionales que se describen según las percepciones que el trabajador haya tenido en la institución, para los autores existen 8 dimensiones del clima y estas son: **autonomía, confianza, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.**

Teoría de Palma:

Según la famosa investigadora peruana Sonia Palma Carrillo (2004) quien por muchos años ha venido investigando y publicando artículos sobre el clima organizacional creó un instrumento de medición de los factores que ella considera influyen en el Clima Organizacional. La Escala CL- SPC fue diseñada durante su trabajo como investigadora en la Universidad Ricardo Palma, este instrumento contiene la técnica de Likert y contiene 50 indicadores, que buscaban explorar el Clima Organizacional considerando 5 factores los cuales son la **autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.**

1.3.1.6 Tipos de Clima Organizacional:

Según Buk (2020) estos son:

Clima laboral autoritario.- Se caracteriza porque son los altos niveles de la organización los que toman las decisiones y marcan los objetivos, conformada por

una relación jerárquica e inflexible donde los líderes no depositan su confianza en el trabajo de sus subordinados, habiendo escasa o nula comunicación.

Clima laboral paternalista.- Es un poco menos restrictivo que el explotador, pero sigue habiendo poca confianza en los mandos medios, existiendo una relación formal entre jefes y subordinados que por lo general es superficial. Con una confianza y comunicación débil donde las decisiones la siguen tomando los altos mandos y los demás colaboradores no se sienten totalmente comprometidos e identificados con la institución.

Clima laboral consultivo.- En este tipo de clima hay más participación de los trabajadores, sus opiniones son consideradas por los altos mandos y toman decisiones después de deliberar con ellos. Los directivos confían en sus mandos medios, les permiten participar en la discusión de metas y tratan de satisfacer sus necesidades. Notándose un ambiente más dinámico y proactivo donde la comunicación y confianza entre los equipos es fluida.

Clima laboral participativo.- En este clima las decisiones son discutidas por los diferentes niveles de la organización y existe una jerarquía horizontal. Se observa un ambiente de compañerismo, hay buenas relaciones interpersonales, hay un buen sistema de recompensas, se impulsa la inclusión, se motiva al personal y buscan el bien común tanto para el crecimiento profesional de los empleados y de la propia organización.

A mi parecer este último es el más efectivo, con una buena comunicación en todos los niveles, generando un clima óptimo dentro de las instituciones que motivan al personal, reducen la rotación laboral, promueven el compromiso y trabajo en equipo, fortalecen la identificación con la empresa, incrementan la productividad, refuerzan la imagen institucional y elevan el sentimiento de bienestar de sus miembros.

1.3.2. Satisfacción Laboral:

Viene a ser el estado de plenitud en que se encuentra un trabajador en relación a las condiciones que percibe en su lugar de trabajo.

1.3.2.1 Definiciones:

Para Cortés (2021), la satisfacción laboral se entiende cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida.

Flores y Mamani (2018), la satisfacción laboral puede ser conceptualizada como la percepción y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo así mismo es un estado emocional positivo o placentero, los cuales son producto de la percepción captada por estos mismos respecto a su empleo, reflejados en su actitud.

1.3.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Para Herzberg existen dos:

Factores extrínsecos o higiénicos.- Éstos se ubican en el ambiente laboral, todo lo que respecta a la organización y lo que la compone y bajo qué condiciones los empleados realizan sus labores. Y ya que son los altos mandos los que administran la institución los subordinados no pueden ejercer control sobre ello. Estos factores lo conforman el salario, beneficios sociales, dirección o supervisión, la estructura física, las normativas y políticas, reglamentos internos, etc.

Factores intrínsecos o motivadores.- Tiene que ver con el sentimiento de como el colaborador se visualiza en su puesto laboral, en esta ocasión el colaborador puede estar a gusto con el logro de metas trazadas, ya que recibe por parte de sus superiores reconocimientos, elogios y distinciones que lo hacen sobresaliente ante sus demás compañeros. Tiene que ver también con la participación activa de los colaboradores en aspectos importantes para la organización como son la toma de decisiones, ya que sienten que su opinión e

ideas son tomadas en cuenta, eso hace que se sientan involucrados e identificados con la institución.

Según Robbins son 4 las dimensiones:

Reto del trabajo: Está relacionado con los desafíos a los que se somete un trabajador al aceptar un puesto laboral, ahí ellos se desenvuelven y demuestran sus conocimientos, habilidades y destrezas. Los empleos que se hacen monótonos tienden a hacerse aburridos creando en los colaboradores una sensación de estancamiento y resignación, por eso los directivos deben buscar formas de impulsar retos que sean equilibrados y alcanzables.

Sistema de recompensas justas: Está relacionado a las contraprestaciones que recibe el trabajador y que éstas tienen que ser de acuerdo a las funciones realizadas, debiendo recibir por ellas un monto justo y equitativo, de este modo el colaborador se sentirá conforme y satisfecho.

Condiciones favorables de trabajo: Está relacionado a la infraestructura de la empresa y del ambiente donde se realizan las tareas diarias, esta debe de contar un espacio amplio, mobiliario óptimo, materiales y temperatura adecuados, buena iluminación e instalaciones limpias.

Colegas que brinden apoyo: Está relacionado con la ayuda que recibe el colaborador de parte de los integrantes de la organización, ya sean personas de su mismo rango, inferiores o superiores. Ése lazo que se crea, resultado de la interacción en el centro laboral, le permite socializar, formar grupos de apoyo con los cuales contar si tuvieran dificultades, le brindan al trabajador una sensación de confianza y armonía.

1.3.2.3 Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

En un mundo globalizado y cambiante, los trabajadores ya no sólo buscan estabilidad y un buen salario, sino que ahora quieren cubrir o encontrar en sus puestos laborales otros factores que complementen sus necesidades. Fernández

(2020), da a conocer lo que un grupo de expertos españoles creen que son los 5 principales motores de la satisfacción laboral:

Planes de carrera.- según Domingo (2020), toda compañía líder debe tener a los profesionales en el centro de su estrategia. La empresa atractiva debe marcar el deseo de trabajar en ella, y es necesario ofrecer facilidades para el crecimiento profesional de las personas.

Nuevos modelos de trabajo.- Para García (2020), adaptarse a nuevos modelos de trabajo. Las generaciones jóvenes valoran el trabajo independiente o por proyectos. La oportunidad de trabajar de formas diferentes es un motor de la satisfacción y del desarrollo personal y profesional (Domingo, 2020).

La motivación del jefe.- Muchas veces se ha escuchado que los empleados no se van de las organizaciones sino de sus jefes o superiores, para Barraqué (2020), el liderazgo que se necesita es el que comprometa a los demás, que cuide a sus equipos y proporcione un ambiente de trabajo cómodo y seguro donde puedan aportar su granito de arena.

Flexibilidad y conciliación.- Según García (2020), la empresa que hoy no fomente la flexibilidad cuando éste es un deseo y una necesidad de los empleados será menos competitiva.

La recompensa del tiempo.- Sánchez (2020) considera que el tiempo pesa más ya que el dinero, y será bienvenido todo aquello que se dirige a respetar ese tiempo libre, ya que la personas tienden a desvincularse de las empresas si esto no es así.

1.3.2.4 Características:

Según Pérez (2021) la satisfacción laboral requiere de 3 componentes:

Pasión.- Determinando que para sentirse satisfecho laboralmente ese trabajo que realizas a diario debe motivarte, generarte alegrías, un trabajo sin vocación no te hará feliz.

Competencia.- La pasión sola no será suficiente, si no has adquirido los conocimientos y practicas previas para hacer tu trabajo de forma correcta y sobresaliente no te sentirás pleno.

Rentabilidad.- para disfrutar de una carrera prospera debes de recibir un pago por ello que te permita vivir bien, no necesariamente convertirte en rico pero si cubrir tus necesidades, de lo contrario tu carrera no será sostenible.

Según la autora de este estudio dentro de los componentes que caracterizan a la satisfacción laboral están:

Mantiene motivado al personal.- Las personas que se sienten satisfechas en el plano laboral, se vuelven más positivas, están contentas y se mantienen motivados para continuar con sus labores diarias.

Brinda una sensación de plenitud.- Las personas satisfechas por lo general se sienten realizadas, piensan que han logrado sus objetivos y metas trazadas en algún periodo específico.

Ayuda a la productividad.- Cuando un colaborador se siente pleno, se torna más ágil, desarrolla su labor con entusiasmo y precisión.

Crea un desarrollo sostenible para la empresa.- Cuando los miembros de la organización se sienten satisfechos se vuelven más colaboradores, tienden a apoyarse entre sí y se sienten identificados con la institución, queriendo y buscando el logro de metas y ayudar así a su crecimiento de forma permanente.

Para Ramos (2018), prestar especial atención y realizar acciones en favor de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una organización, traerá como consecuencias resultados que favorecerán la motivación del personal, siendo éstos la esencia de toda organización y como tal, responderán con la calidad de su trabajo, el esfuerzo y entrega en cada actividad, finalmente se verá reflejado en el desempeño óptimo en cada uno de sus labores cotidianos.

1.3.2.5 Teorías de Satisfacción Laboral:

Teorías de Herzberg

El psicólogo Frederick Herzberg (1959), durante gran parte de su carrera profesional se dedicó a implementar en el plano empresarial todos sus saberes adquiridos de la conducta humana. Planteó la teoría de los 2 factores o bifactorial que muestran su influencia en la motivación, el primero llamado **factor de higiene o extrínsecos** donde el individuo no puede tener control ni intervenir y el segundo llamado **factor motivacional o intrínsecos** donde el sí puede ejercer control. En el campo laboral este modelo viene a ser representado por la organización abarcando sus políticas, composición y formas de trabajo en donde el empleado no puede ejercer su control y otra representada por el trabajador que viene a ser la percepción y como este se siente en su ambiente laboral donde puede modificar su actitud frente al mismo.

Teoría de Robbins

Para Robbins (1988) es todo lo que involucra al individuo y su lugar de trabajo, y señala que una persona satisfecha laboralmente está contento y tendrá una actitud positiva en su centro de labores, en cambio que una persona insatisfecha se mostrará actitudes negativas hacia el. Robbins dice que está conformada por 4 factores que son: **reto del trabajo** y abarca los desafíos y riesgos que experimenta el individuo cuando le encargan nuevas tareas, **sistema de recompensas justas** que está compuesto por el salario y beneficios sociales, **condiciones favorables de trabajo** tiene que ver con el lugar donde desarrolla sus funciones, **colegas que brinden apoyo** conformado por todo el personal de la organización y en base a su interacción conforman grupos de apoyo con el fin de lograr los objetivos.

1.3.2.6 Tipos de Satisfacción Laboral:

Según Márquez (2021), los tipos de satisfacción laboral son:

Satisfacción laboral progresiva.- Esta caracterizado por cumplir con las expectativas del empleado e ir mejorando con el pasar del tiempo, se puede notar al trabajador conforme con su trabajo y con nuevas aspiraciones.

Satisfacción laboral estabilizada.- Se caracteriza por cumplir con ciertas expectativas del empleado, no mejora, sin cambios importantes que cubran las necesidades del personal en forma general y se mantiene así por mucho tiempo.

Satisfacción laboral resignada.- Se caracteriza por no satisfacer las expectativas que el colaborador tenía al iniciar en la organización, el colaborador se puede sentir frustrado e insatisfecho y no tiene aspiraciones de mejora, siente que siempre realizara esa tarea y aunque no le guste la idea no busca otras alternativas.

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022?

Delimitación:

Delimitación espacial.- El estudio sólo consideró a los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Delimitación temporal.- El estudio se realizó por un periodo de 3 meses comprendidos desde Abril a Junio del 2022.

Delimitación del universo.- Participaron en esta investigación los 36 colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos.

Delimitación del contenido.- El motivo de este estudio fue analizar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama, con el fin de identificar los factores que lo afectan y plantear recomendaciones apropiadas que permitan se incremente la calidad de vida del personal edil y su productividad.

Limitaciones de la investigación:

El corto período de tiempo en la recolección de la información.- La investigación se desarrolló por un corto periodo, lo que dificultó realizar o estar

presente en todas las zonas donde el personal de servicios públicos realizaba sus funciones al mismo tiempo y poder hacer las observaciones pertinentes sobre la investigación, ya que también se cruzaban con las obligaciones particulares de la investigadora.

Complejidad de la naturaleza humana.- Debemos de considerar que el ser humano es muy complejo y dependiendo del factor psicológico y sus percepciones, puede que las respuestas dadas por los participantes varíen según como se sientan anímicamente, como piensan o la forma de ver las cosas de cada individuo.

Método de recolección.- Dado que el instrumento fue hecho con preguntas cerradas con una sola opción aunque son más fáciles de procesar, no les permite a los participantes de la encuesta ahondar más en sus respuestas y por tanto no se conoce a profundidad su opinión.

Limitaciones impuestas por la organización.- Son hechas por la propia organización, no brindarme información o acceso a los reportes de cumplimientos de metas institucionales, no poder filmar en campo cuando y en qué condiciones el personal de servicios públicos labora.

A pesar de las restricciones y limitantes, el estudio se pudo realizar de manera satisfactoria, en primer lugar pudo determinarse y conocerse la relación entre las variables, segundo la identificación de los factores que lo afectan, tercero la realización de las recomendaciones enfocadas en mejorar la situación actual de los colaboradores de servicios públicos de dicha organización. Lo importante entonces fue constatar que a pesar de las limitantes se pudo lograr los objetivos deseados.

1.5 Justificación e Importancia del Estudio

La finalidad del estudio del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama fue evaluar la relación que existe entre ambas variables e identificar qué factores causan ese problema en la institución y realizar recomendaciones enfocadas en su mejoría.

El personal representa un factor imprescindible para toda institución ya sea pública o privada, sin ellos dejarían de funcionar las organizaciones, ni podrían desarrollarse de manera nacional e internacional. La Municipalidad Distrital de Aucallama se estuvo viendo afectada con esta problemática, son diversas los motivos que originaron esta situación, y fueron diferentes en cada ocasión. Con este estudio se busca saber de manera profunda las causas que lo generaban con el fin de realizar recomendaciones óptimas que condujeran al mejor funcionamiento institucional.

Según Gora y Pumatay (2018) El estudio del clima organizacional, en el mundo actual es necesario para toda empresa que desea entablar buenas relaciones laborales con sus colaboradores y entender que son parte fundamental de la organización y conocer más a fondo sus características personales, las cuales influyen en las percepciones que tienen acerca de su entorno laboral como también en su satisfacción laboral.

1.6 Hipótesis

H1: La evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral permitirá establecer su relación e identificar como afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022.

H0: La evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral no permitirá establecer su relación e identificar como afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022.

1.7 Objetivos

A continuación se detallan los objetivos del estudio:

1.7.1 Objetivo general

Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de

Aucallama al 2022.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre el clima organizacional y el involucramiento laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Determinar la relación del clima organizacional y la supervisión de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Determinar la relación entre el clima organizacional y la autorrealización de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Determinar la relación del clima organizacional y la comunicación de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Determinar la relación entre el clima organizacional y las condiciones laborales de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Identificar la relación que existe entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Identificar la relación que existe entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

II.MATERIAL Y MÉTODOS

En toda investigación independientemente de su tipo, enfoque, diseño o nivel se necesita se establezcan los criterios metodológicos y científicos con los cuales se llevaran a cabo para el oportuno recogimiento de información y para que el estudio se ejecute cumpliendo los criterios indispensable que garanticen su confiabilidad y validez.

2.1 Tipo y diseño de investigación:

Debido al corto tiempo en que se desarrolló se escogió su tipo y características adecuados del modo que nos pudieran permitir llevarlo a cabo de la forma más efectiva y rápida posible.

Tipo de investigación:

Investigación cuantitativa.- Se eligió el modelo cuantitativo ya que lo que se necesitaba era responder interrogantes y corroborar las hipótesis de forma numérica y poder interpretar el comportamiento del personal edil.

Investigación de campo.- Fue de campo ya que se realizó y extrajo la información primaria y original de su propia fuente (población) y realidad acontecida.

Diseño de la investigación:

Diseño no experimental.- No se manipulo ninguna de sus variables intencionalmente, se respetó y observó la realidad en su forma natural para luego recolectar los datos y posteriormente analizarlos.

Diseño transversal.- El estudio fue transversal porque se recogió la información brindada por el personal edil de servicios públicos, en una ocasión y en un tiempo determinado siendo luego procesados y evaluados.

Nivel de investigación:

Nivel descriptiva.- Se recogieron los datos y luego de procesarlos se procedió a describir los resultados de forma transparente resaltando los hallazgos más importantes.

Nivel correlacional.- Se utilizó este nivel de investigación al tener como finalidad establecer cuál es el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de servicios públicos del Municipio Distrital de Aucallama.

2.2 Población, muestra y muestreo:

En esta oportunidad dado que la totalidad de los participantes era poco, se consideró lógico tomarles la encuesta a los 36 colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama, en dicho periodo ninguno estuvo bajo permiso o licencia de ninguna índole, lo cual permitió que todos puedan participar.

2.3 Variables, Operacionalización:

Variable independiente: Clima Organizacional

Variable dependiente: La Satisfacción Laboral

La operacionalización de variables se realizó teniendo en cuenta las dimensiones de las teorías seleccionadas, en esta oportunidad para la variable independiente Clima Organizacional se eligió las dimensiones de Palma y para la variable dependiente Satisfacción Laboral se seleccionó las dimensiones de Herzberg.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Medida	Instrumento
(v. Independiente) Clima Organizacional	Involucramiento Laboral	Se siente usted comprometido con el logro de objetivos y cumplimiento de metas de la institución Considera usted que es fácil adaptarse a la forma de trabajo de la institución	(Escala) Siempre Regularmente Algunas veces	Encuesta CO - SL

(V. Dependiente) Satisfacción Laboral		Está usted dispuesto a asumir nuevos retos, desafíos o responsabilidades que le encomiende la institución	Nunca	
	Supervisión	Cree usted que sus jefes o superiores valoran y reconocen su labor		
		Considera usted que recibe el apoyo y guía oportuna de sus superiores		
		Cree usted que en la institución hay una buena relación entre jefes y subordinados		
	Autorealización	Considera usted que en la organización existen posibilidades de ascenso		
		Cree usted que la institución le brinda opciones de capacitación		
		Considera usted que trabajar en la institución le permite tener un buen balance entre trabajo y vida		
	Comunicación	Considera usted que puede expresar libremente su opinión a sus superiores		
		Cree usted que la información es accesible y fluida entre colaboradores de la institución y los usuarios		
		Considera usted que los materiales e indumentaria necesarios para realizar sus funciones les son entregados oportunamente		
	Condiciones Laborales	Cree usted que en la institución hay una buena política remunerativa		
		Considera usted que en la organización los horarios son flexibles		
		Cree usted que la realización de su trabajo demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés		
	Factores Intrínsecos	Grado de satisfacción con el trabajo que realizo		
		Grado de satisfacción con la experiencia adquirida		
		Grado de satisfacción con los logros alcanzados		
		Grado de satisfacción con la designación de puestos y funciones		
		Grado de satisfacción con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrollo mis funciones		
		Grado de satisfacción con la inducción y capacitaciones recibidas		
		Grado de satisfacción con las herramientas brindadas por la institución para el desarrollo de mis funciones		
Factores Extrínsecos	Grado de satisfacción con respecto al reconocimiento de mi labor	(Escala)	Encuesta CO - SL	
	Grado de satisfacción con los beneficios sociales que me brinda la institución	Muy satisfecho		
	Grado de satisfacción con la valoración de mis ideas y opiniones	Satisfecho		
	Grado de satisfacción con la forma en que mis jefes supervisan mis funciones	Insatisfecho		
	Grado de satisfacción con el horario de trabajo	Muy insatisfecho		
	Grado de satisfacción con el salario que recibo			
	Grado de satisfacción con las políticas y normativas de la institución			
	Grado de satisfacción con el apoyo recibido por mis compañeros			

2.4 Técnica, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Técnicas:

Encuesta.- Para éste estudio la investigadora utilizó una encuesta tomada a

los 36 colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos del Municipio Distrital de Aucallama.

Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario.- El cuestionario utilizado en esta investigación fue de elaboración propia y constó de 2 secciones, en la primera parte están consideradas las dimensiones de la variable independiente (Clima Organizacional) donde se elaboraron 15 preguntas cerradas con opciones según escala de Likert sobre involucramiento laboral, supervisión, autorrealización, comunicación y condiciones laborales, la segunda parte estuvo compuesta por 15 preguntas que nos permitieron conocer el grado de satisfacción del personal con relación a la institución tomando en cuenta 2 dimensiones una sobre los factores intrínsecos y la otra sobre los factores extrínsecos.

2.4.1. Validez del instrumento.- Se cumplió con este requisito el Cuestionario CO-SL fue sometido al juicio de 3 expertos los cuales tienen amplia experiencia en el rubro y con doctorado.

2.4.2. Confiabilidad del instrumento.- Se sometió el instrumento al análisis mediante el coeficiente de alfa de Cronbach resultado: 0.813 para la escala del Clima Organizacional y para la Satisfacción Laboral, por lo tanto el cuestionario utilizado resultó confiable.

2.5 Procedimiento de análisis de datos:

Se le tomó la Encuesta CO – SL personalmente a los 36 colaboradores, para ello se coordinó con la Gerencia Municipal, la Gerencia de Servicios Públicos y Jefatura de Recursos Humanos de la Institución, para reunir a los trabajadores de dicha área y pudiera llevarse a cabo el recogimiento de los datos. Posteriormente la información fue procesada y se utilizó el Software SPSS versión 28 para este fin, los resultados fueron mostrados en tablas y gráficos.

2.6 Criterios éticos:

Con el ánimo de garantizar la veracidad de los resultados se vigiló el cumplimiento de los parámetros y criterios indispensables:

Consentimiento informado.- Todos el personal edil perteneciente al área aceptó realizar la encuesta y fueron informados del fin de la investigación.

Confidencialidad.- La encuesta fue anónima en ese sentido se garantizó que la revelación de su identidad nunca se daría y se evitaría posibles represarías de parte de la institución por sus respuestas.

Manejo de riesgos.- Se realizó el recogimiento de datos con motivos estrictos de investigación científica, garantizándole a la institución y participantes que los resultados no serían utilizados de mala fe y que no provocarían perjuicio o daño a los involucrados.

La observación participante.- Al realizarse la investigación se procedió a observar al personal de servicios públicos, produciéndose una interacción la cual se manejó con absoluta responsabilidad y respeto.

La encuesta.- Se debe tener mucho cuidado al elaborar las preguntas ya que si se influye así sea de una manera sutil en la respuesta, esta dejara de tener validez y no ayudara a medir las variables, por eso debe manejarse con objetividad la elaboración de interrogantes sin condicionar o influir en las respuestas de los participantes.

2.7 Criterios de rigor científico:

El estudio fue realizado siguiendo los criterios mencionados a continuación:

Credibilidad.- Se realizó el estudio respetando las obligaciones de los participantes, se observó su trabajo, se realizó la encuesta y hubo interacción con

ellos durante todo el proceso, conociendo ellos en todo momento que estaban participando voluntariamente en esta investigación.

Transferibilidad o aplicabilidad.- Los datos fueron recogidos de su fuente natural, procesados y analizados para luego describir los hallazgos de la manera más ajustada a la realidad.

Dependencia.- El estudio realizado fue sobre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Servicios Públicos del Municipio Distrital de Aucallama” y se llevó a cabo de forma objetiva y profesional, debiendo estar pendiente de los participantes al momento de realizar sus funciones y cuando desarrollaron la encuesta.

Confirmabilidad.- La confirmabilidad viene a ser la forma de asegurar las buenas prácticas ejercidas por el investigador durante el proceso de investigación respetando la postura de cada uno de los participantes.

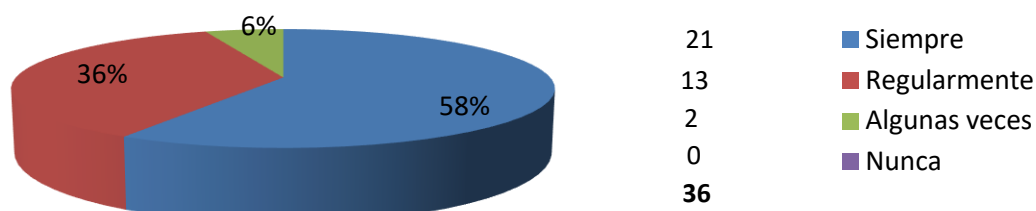
La investigadora aplicó el concepto de reflexividad de una forma transparente documentando todo su rol durante el trabajo realizado, incluyendo los sesgos o supuestos que se hayan presentado en la recolección o interpretación de los resultados. Los trabajadores de servicios públicos revisaron cada una de las preguntas del cuestionario y dieron su visto bueno para el desarrollo del mismo, no se les impuso, ni obligo a los participantes a involucrarse en la investigación lo hicieron de forma espontánea y voluntaria.

III.RESULTADOS:

3.1 Resultados en tablas y figuras:

Figura 1

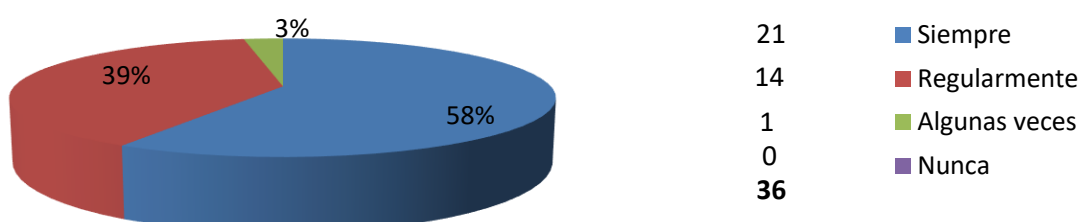
¿Se siente usted comprometido con el logro de objetivos y cumplimiento de metas de la institución?



Nota: El 58% del personal encuestado **siempre** se siente comprometido con el logro de objetivos y cumplimiento de metas, otro 36% se siente **regularmente** comprometido y un 6% se siente solo **algunas veces** comprometido.

Figura 2

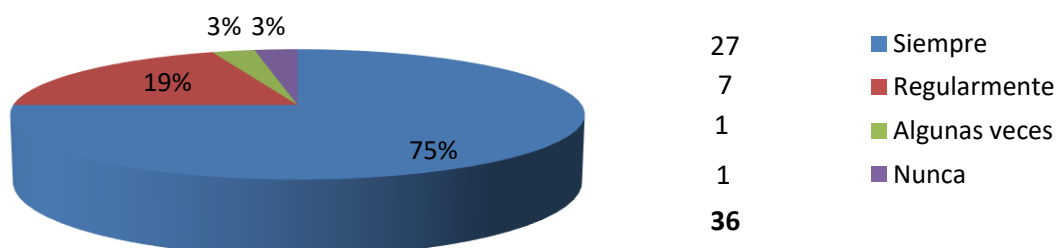
¿Considera usted que es fácil adaptarse a la forma de trabajo de la institución?



Nota: El 58% del personal encuestado considera que **siempre** es fácil adaptarse a la forma de trabajo institucional, otro 39% lo considera **regularmente** fácil y un 3% dice que solo **algunas veces** es fácil adaptarse.

Figura 3

¿Está usted dispuesto a asumir nuevos retos, desafíos o responsabilidades que le encomiende la institución?

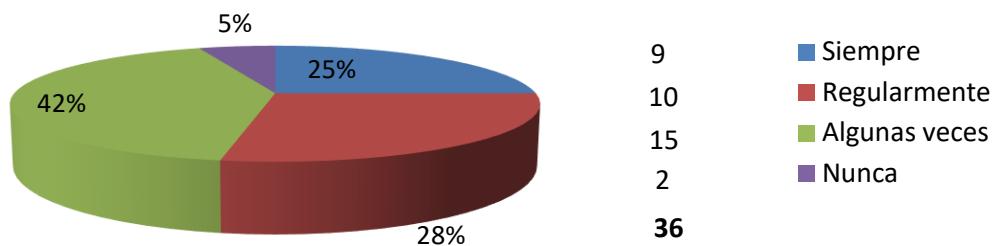


Nota: El 75% del personal encuestado está **siempre** dispuesto a asumir nuevos retos, desafíos o responsabilidades que se le encomiende, otro 19% está **regularmente** dispuesto a asumirlo, un 3% está solo **algunas veces** dispuesto a asumirlo, y otro 3% **nunca** está dispuesto a asumirlo.

)

Figura 4

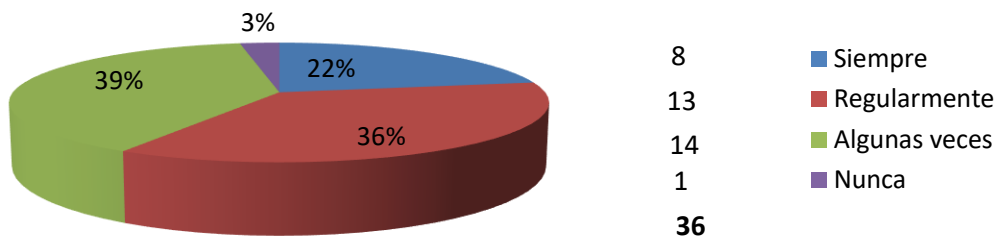
¿Cree usted que sus jefes o superiores valoran y reconocen su labor?



Nota: El 25% del personal encuestado cree que sus jefes o superiores **siempre** valoran o reconocen su labor, otro 28% cree que **regularmente** lo valoran o reconocen, un 42% cree que solo **algunas veces** lo valoran o reconocen, y otro 5% cree que sus jefes o superiores **nunca** valoran o reconocen su labor.

Figura 5

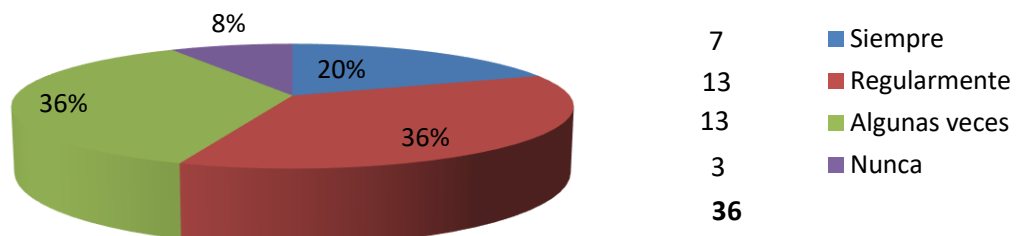
¿Considera usted que recibe el apoyo y guía oportuna de sus superiores?



Nota: El 22% del personal encuestado considera que **siempre** recibe el apoyo y guía oportuna de sus superiores, otro 36% considera que **regularmente** lo recibe, un 39% considera que solo **algunas veces** lo recibe, y otro 3% considera que **nunca** recibe el apoyo y guía de sus superiores.

Figura 6

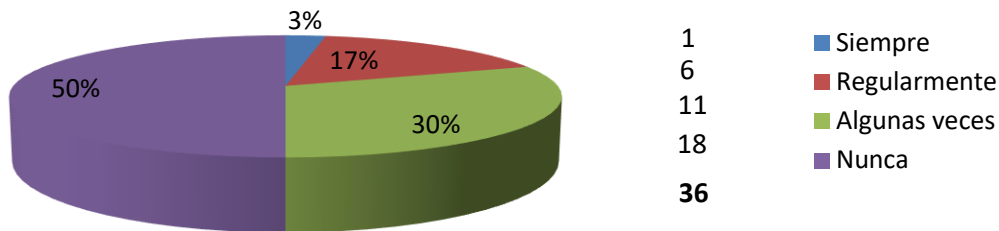
¿Cree usted que en la institución hay una buena relación entre jefes y subordinados?



Nota: El 20% del personal encuestado cree que en la institución **siempre** hay una buena relación entre jefes y subordinados, otro 36% cree que **regularmente** hay una buena relación entre ellos, un 36% cree que solo **algunas veces** la hay, y otro 8% cree que en la institución **nunca** hay una buena relación entre jefes y subordinados.

Figura 7

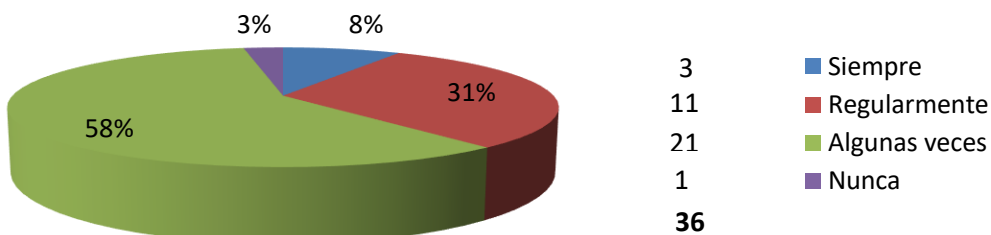
¿Considera usted que en la organización existen posibilidades de ascenso?



Nota: El 3% del personal encuestado considera que en la organización **siempre** existen posibilidades de ascenso, otro 17% considera que **regularmente** existen posibilidades de ascenso, un 30% considera que solo **algunas veces** existen dichas posibilidades, y otro 50% considera que en la organización **nunca** existen posibilidades de ascenso.

Figura 8

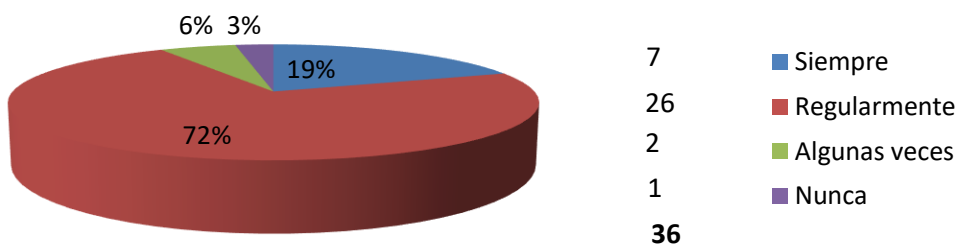
¿Cree usted que la institución le brinda opciones de capacitación?



Nota: El 8% del personal encuestado cree que la institución **siempre** le brinda opciones de capacitación, otro 31% cree que la institución **regularmente** le brinda dichas opciones, un 58% cree que solo **algunas veces** se la brindan, y otro 3% cree que la institución **nunca** le brinda opciones de capacitación.

Figura 9

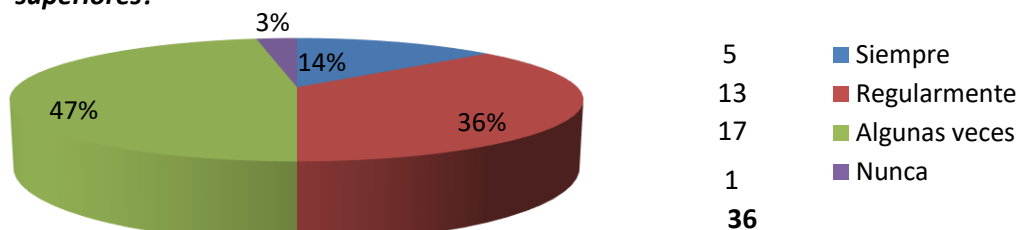
¿Considera usted que trabajar en la institución le permite tener un buen balance entre trabajo y vida?



Nota: El 19% del personal encuestado considera que trabajar en la institución **siempre** le permite tener un buen balance entre trabajo y vida, otro 72% considera que trabajar en la institución **regularmente** le permite tener ese balance, un 6% considera que solo **algunas veces** se lo permite, y otro 3% considera que trabajar en la institución **nunca** le permite tener un buen balance entre trabajo y vida.

Figura 10

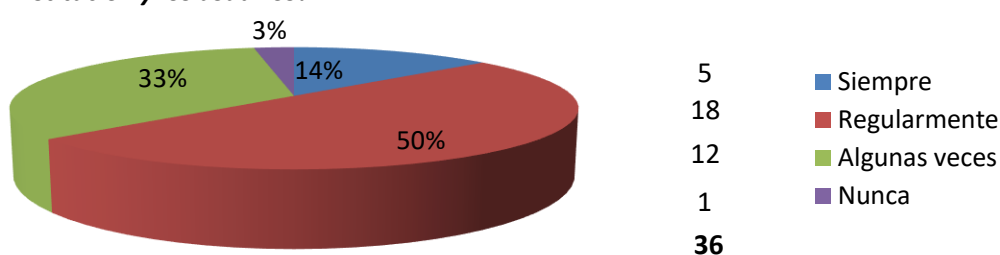
¿Considera usted que puede expresar libremente su opinión a sus superiores?



Nota: El 14% del personal encuestado considera que **siempre** puede expresar libremente su opinión a sus superiores, otro 36% considera que **regularmente** puede expresar su opinión ante ellos, un 47% considera que solo **algunas veces** puede hacerlo, y otro 3% considera que **nunca** puede expresar libremente su opinión a sus superiores.

Figura 11

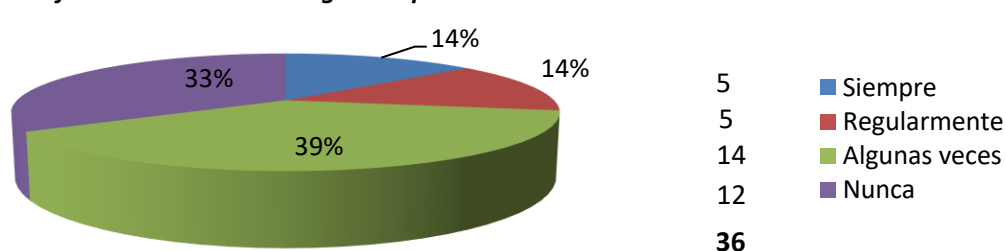
¿Cree usted que la información es accesible y fluida entre colaboradores de la institución y los usuarios?



Nota: El 14% del personal encuestado cree que la información **siempre** es accesible y fluida entre colaboradores de la institución y los usuarios, otro 50% cree que la información **regularmente** es accesible y fluida entre ellos, un 33% cree que solo **algunas veces** es accesible y fluida, y otro 3% cree que la información **nunca** es accesible y fluida entre colaboradores de la institución y los usuarios.

Figura 12

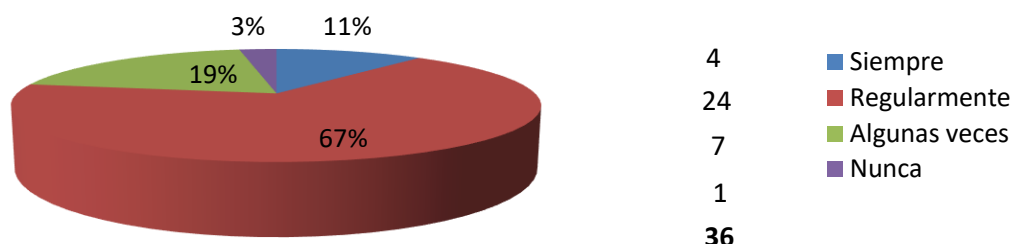
¿Considera usted que los materiales e indumentaria necesarios para realizar sus funciones les son entregados oportunamente?



Nota: El 14% del personal encuestado considera que los materiales e indumentaria necesarios para realizar sus funciones **siempre** les son entregados oportunamente, otro 14% considera que **regularmente** los materiales e indumentaria les son entregados oportunamente, un 39% considera que solo **algunas veces** estos les son entregados oportunamente, y un 33% considera que estos **nunca** les son entregados oportunamente.

Figura 13

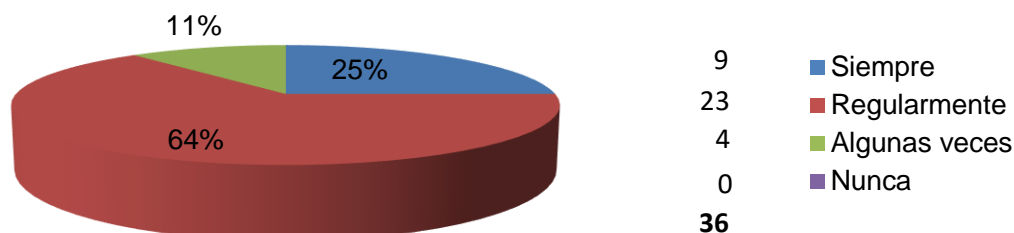
¿Cree usted que en la institución hay una buena política remunerativa?



Nota: El 11% del personal encuestado cree que en la institución **siempre** hay una buena política remunerativa, otro 67% cree que en la institución **regularmente** hay una buena política remunerativa, un 19% cree que solo **algunas veces** hay una buena política remunerativa, y otro 3% cree que en la institución **nunca** hay una buena política remunerativa.

Figura 14

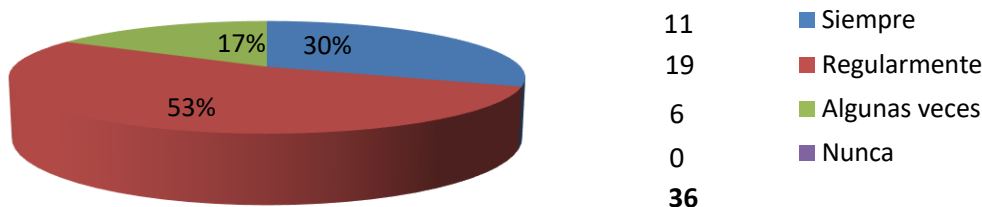
¿Considera usted que en la organización los horarios son flexibles?



Nota: El 25% del personal encuestado considera que en la organización **siempre** los horarios son flexibles, otro 64% considera que en la organización **regularmente** los horarios son flexibles, un 11% considera que en la organización solo **algunas veces** los horarios son flexibles.

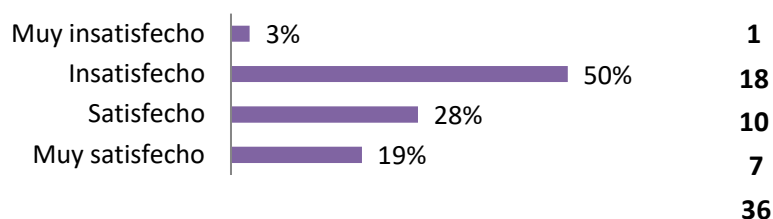
Figura 15

¿Cree usted que la realización de su trabajo demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés?



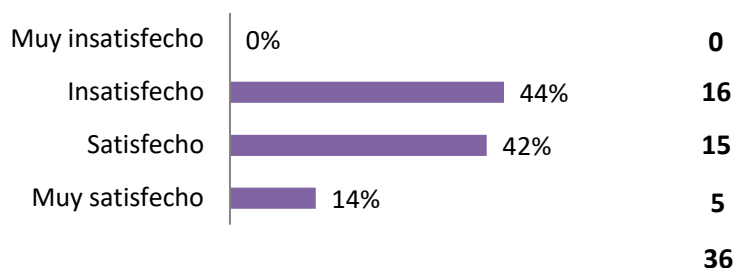
Nota: El 30% del personal encuestado cree que la realización de su trabajo **siempre** le demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés, otro 53% cree que la realización de su trabajo **regularmente** le demanda estos, un 17% cree que la realización de su trabajo solo **algunas veces** le demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés.

Figura 16
Grado de satisfacción con el trabajo que realiza



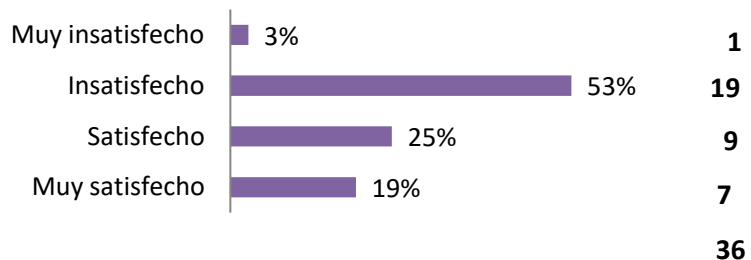
Nota: El 19% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con el trabajo que realiza, otro 28% considera sentirse **satisfecho** con el trabajo que realiza, un 50% considera que está **insatisfecho** con el trabajo que realiza, y otro 3% dice estar **muy insatisfecho** con el trabajo que realiza.

Figura 17
Grado de satisfacción con la experiencia adquirida



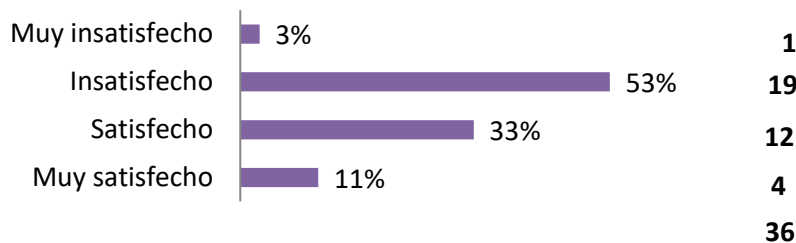
Nota: El 14% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con la experiencia adquirida, otro 42% considera estar **satisfecho** con la experiencia adquirida, y un 44% dice que está **insatisfecho** con la experiencia adquirida dentro de la institución.

Figura 18
Grado de satisfacción con los logros alcanzados



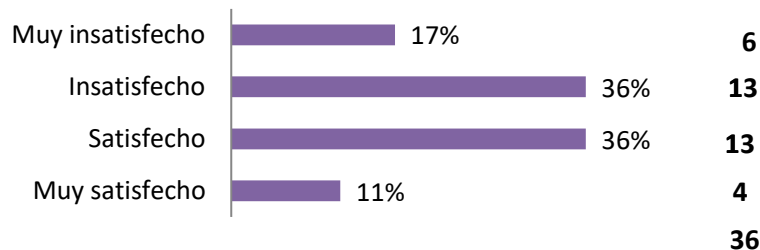
Nota: El 19% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con los logros alcanzados, otro 25% considera sentirse **satisfecho** con los logros alcanzados, un 53% considera estar **insatisfecho** con los logros alcanzados, y otro 3% dice estar **muy insatisfecho** con los logros alcanzados.

Figura 19
Grado de satisfacción con la designación de puestos y funciones



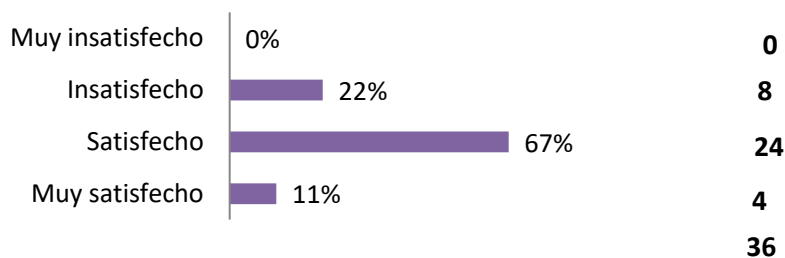
Nota: El 11% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con la designación de puestos y funciones, otro 33% considera sentirse **satisfecho** con la designación de puestos y funciones, un 53% considera estar **insatisfecho** con la designación de puestos y funciones, y otro 3% dice estar **muy insatisfecho** con la designación de puestos y funciones.

Figura 20
Grado de satisfacción con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrollo mis funciones



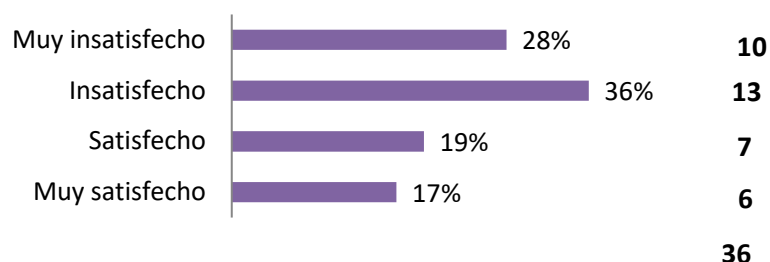
Nota: El 11% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrolla sus funciones, otro 36% considera sentirse **satisfecho** con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrolla sus funciones, un 36% considera estar **insatisfecho** con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrolla sus funciones, y otro 17% dice estar **muy insatisfecho** con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrolla sus funciones.

Figura 21
Grado de satisfacción con la inducción y capacitaciones recibidas



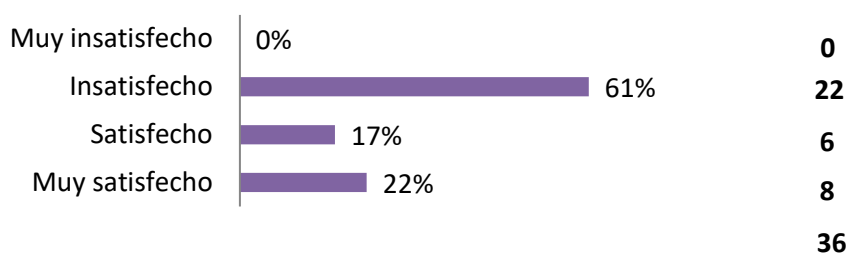
Nota: El 11% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con la inducción y capacitaciones recibidas, otro 67% considera sentirse **satisfecho** con la inducción y capacitaciones recibidas, y un 22% considera estar **insatisfecho** con la inducción y capacitaciones recibidas.

Figura 22
Grado de satisfacción con las herramientas brindadas por la institución para el desarrollo de mis funciones



Nota: El 17% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con las herramientas brindadas por la institución para el desarrollo de sus funciones, otro 19% considera sentirse **satisfecho** con las herramientas brindadas por la organización, un 36% considera estar **insatisfecho** con las herramientas brindadas por la organización, y otro 28% dice estar **muy insatisfecho** con las herramientas brindadas por la organización.

Figura 23
Grado de satisfacción con respecto al reconocimiento de mi labor



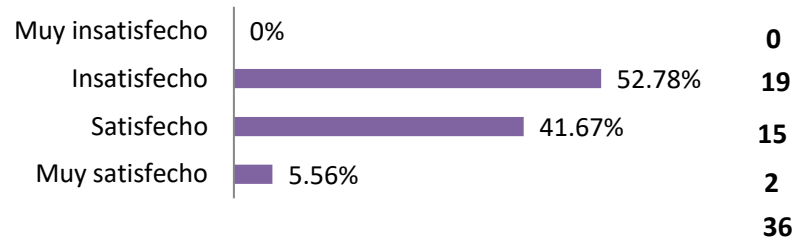
Nota: El 22% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** respecto al reconocimiento de su labor, otro 17% considera sentirse **satisfecho** respecto al reconocimiento de su labor, un 61% dice estar **insatisfecho** respecto al reconocimiento de su labor.

Figura 24
Grado de satisfacción con los beneficios sociales que me brinda la institución



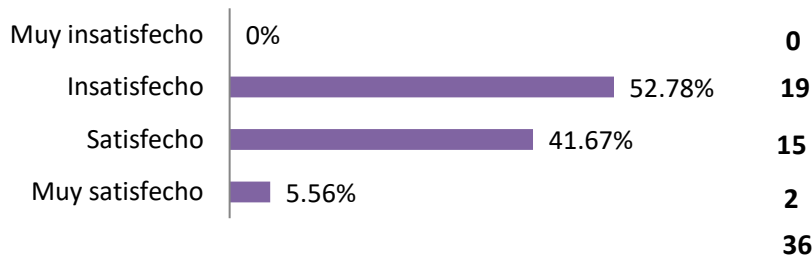
Nota: El 8% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con los beneficios sociales que le brinda la institución, otro 75% considera sentirse **satisfecho** con dichos beneficios institucionales, un 17% considera estar **insatisfecho** con estos beneficios institucionales.

Figura 25
Grado de satisfacción con la valoración de mis ideas y opiniones



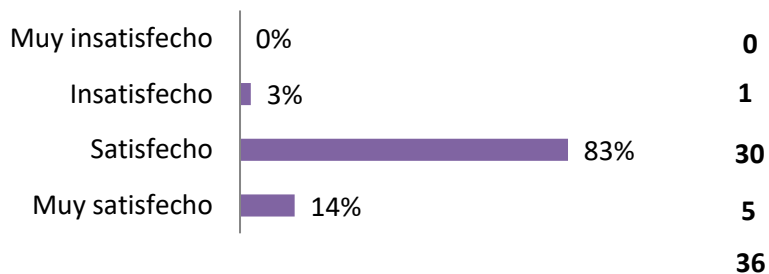
Nota: el 5.56% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con la valoración de sus ideas y opiniones, otro 41.67% considera sentirse **satisfecho** con la valoración de sus ideas y opiniones, un 52.78% considera estar **insatisfecho** con la valoración de sus ideas y opiniones.

Figura 26
Grado de satisfacción con la forma en que mis jefes supervisan mis funciones



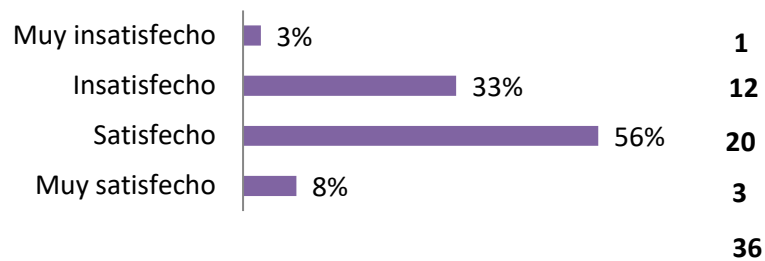
Nota: El 5.56% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con la forma en que sus jefes supervisan sus funciones, otro 41.67% considera sentirse **satisfecho** con la forma en que sus jefes supervisan sus funciones, y un 52.78% considera estar **insatisfecho** con la forma en que sus jefes supervisan sus funciones.

Figura 27
Grado de satisfacción con el horario de trabajo



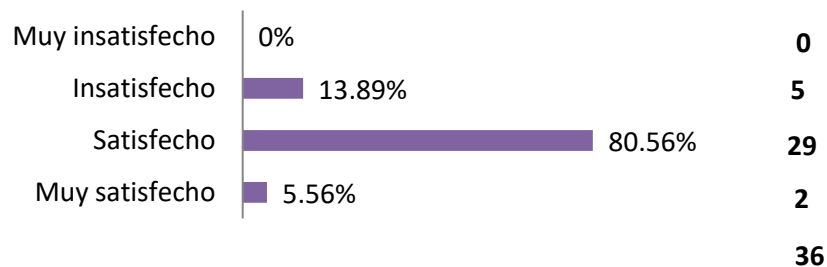
Nota: El 14% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con el horario de trabajo, otro 83% considera sentirse **satisfecho** con el horario de trabajo, y un 3% considera estar **insatisfecho** con el horario de trabajo.

Figura 28
Grado de satisfacción con el salario que recibo



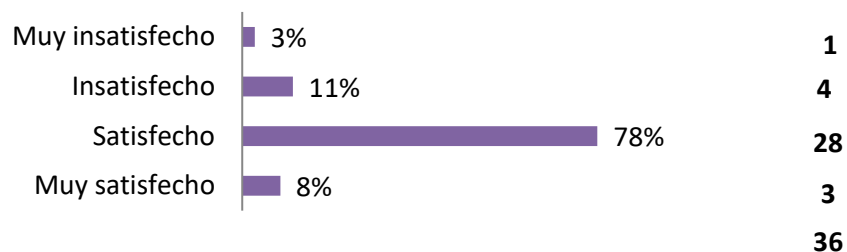
Nota: El 8% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con el salario que recibe, otro 56% considera sentirse **satisfecho** con el salario que recibe, un 33% considera estar **insatisfecho** con dicho salario y un 3% dice estar **muy insatisfecho** con el salario que recibe.

Figura 29
Grado de satisfacción con las políticas y normativas de la institución



Nota: El 5.56% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con las políticas y normativas de la institución, otro 80.56% considera sentirse **satisfecho** con las políticas y normativas de la institución, y un 13.89% considera estar **insatisfecho** con las políticas y normativas de la institución.

Figura 30
Grado de satisfacción con el apoyo recibido por mis compañeros



Nota: El 8% del personal encuestado dijo estar **muy satisfecho** con el apoyo recibido por sus compañeros, otro 78% considera sentirse **satisfecho** con el apoyo recibido por sus compañeros, un 11% considera estar **insatisfecho** con el apoyo recibido por sus compañeros y un 3% dice estar **muy insatisfecho** con el apoyo recibido por sus compañeros.

Tabla 2
Escala de Valoración de Dimensiones

Rango	Valor	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Bajo	1	1-5	1-5	1-5	1-4	1-7	1-5	1-21
Moderado	2	6-8	6-8	6-8	5	8-10	6-8	22-30
Alto	3	9-10	9-10	9-10	6-7	11-13	9-10	31-39
Muy Alto	4	11-12	11-12	11-12	8	14-16	11-12	40-48

Nota: Se utilizó una escala para valorar las dimensiones de cada variable.

Tabla 3
Resultados de las Dimensiones de la Variable 1

Rango	VARIABLE 1										Totales	
	D 1		D 2		D 3		D 4		D 5		PF	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Bajo	0	0.00	4	11.11	2	5.56	9	25.00	0	0.00	3	8.33
Moderado	1	2.78	18	50.00	27	75.00	13	36.11	14	38.89	14.6	40.56
Alto	14	38.89	8	22.22	6	16.67	10	27.78	18	50.00	11.2	31.11
Muy Alto	21	58.33	6	16.67	1	2.78	4	11.11	4	11.11	7.2	20.00
Total	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100.00

Nota: La dimensión 1 y 5 fueron las más valoradas con 58.33% muy alto y 50% alto respectivamente, la dimensión 2 y 3 los mayores porcentajes tuvieron un valor moderado de 50% y 75% cada una y la dimensión 4 tuvo una tendencia a moderada 36.11% y baja 25%.

Tabla 4
Resultados de las Dimensiones de la Variable 2

Rango	VARIABLE 2					
	Dimensión 6		Dimensión 7		Totales	
	F	%	F	%	PF	%
Bajo	2	5.56	0	0.00	1	2.78
Moderado	17	47.22	19	52.78	18	50.00
Alto	11	30.56	13	36.11	12	33.33
Muy Alto	6	16.67	4	11.11	5	13.89
Total	36	100	36	100	36	100.00

Nota: Las dimensiones 6 y 7 tuvieron un 47.22% y 52.78% de nivel moderado ambas, casi no teniendo niveles bajos y valoradas después con alto y muy alto.

Tabla 5
Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1	,185	36	,003	,876	36	<,001
D2	,143	36	,061	,944	36	,067
D3	,202	36	<,001	,920	36	,013
D4	,223	36	<,001	,889	36	,002
D5	,195	36	,001	,899	36	,003
V1	,143	36	,062	,908	36	,006
D6	,260	36	<,001	,868	36	<,001
D7	,195	36	,001	,921	36	,013
V2	,221	36	<,001	,917	36	,011

Nota: Se utilizó la opción de Shapiro-Wilk porque solo se analizó 36 datos (muestra).

Posteriormente ya que los valores del sig., encontrados en la mayoría no superaron el 0.05 se utilizó el Rho de Spearman (no paramétrico) para hallar la correlación de las variables y sus dimensiones, salvo en la Dimensión 2 se utilizó Pearson (paramétrico) ya que su valor supero el 0.05, esto con la finalidad de identificar cada uno de los objetivos.

Tabla 6
Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	36	36
	V2	Coeficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	36	36

Nota: Como se puede observar la relación entre la variable dependiente y la variable independiente es de 0.466, considerándose esta como media directa y significativa.

Tabla 7

Determinar la relación entre el clima organizacional y el involucramiento laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Correlaciones			D1	V1
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,277
		Sig. (bilateral)	.	,103
		N	36	36
	V1	Coeficiente de correlación	,277	1,000
		Sig. (bilateral)	,103	.
		N	36	36

Nota: Se aprecia que la relación entre el clima organizacional y el involucramiento laboral fue de 0.277, considerándose esta como baja directa pero no es significativa.

Tabla 8

Determinar la relación del clima organizacional y la supervisión de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Correlaciones		D2	V1
D2	Correlación de Pearson	1	,827**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	36	36
V1	Correlación de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	36	36

Nota: Se observa la relación entre el clima organizacional y la supervisión fue de 0.827, considerándose esta como alta directa y significativa.

Tabla 9

Determinar la relación entre el clima organizacional y la autorrealización de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama

Correlaciones			D3	V1
Rho de Spearman	D3	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	36	36
	V1	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	36	36

Nota: Como se aprecia la relación entre el clima organizacional y la autorrealización de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama fue de 0.775, considerándose esta como alta directa y significativa.

Tabla 10

Determinar la relación del clima organizacional y la comunicación de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Correlaciones			D4	V1
Rho de Spearman	D4	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	36	36
	V1	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	36	36

Nota: Se observa que la relación entre el clima organizacional y la comunicación de fue de 0.593, considerándose esta como media directa y significativa.

Tabla 11

Determinar la relación entre el clima organizacional y las condiciones laborales de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Correlaciones			D5	V1
Rho de Spearman	D5	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	36	36
	V1	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	36	36

Nota: Se aprecia que la relación entre el clima organizacional y las condiciones laborales fue de 0.680, considerándose esta como media directa y significativa.

Tabla 12

Identificar la relación que existe entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama

Correlaciones			D6	V2
Rho de Spearman	D6	Coeficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	36	36
	V2	Coeficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	36	36

Nota: Se observa que la relación que existe entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral fue de 0.914, considerándose esta como muy alta directa y significativa.

Tabla 13

Identificar la relación que existe entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Correlaciones			D7	V2
Rho de Spearman	D7	Coeficiente de correlación	1,000	,976**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	36	36
	V2	Coeficiente de correlación	,976**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	36	36

Nota: Como se aprecia la relación que existe entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral fue de 0.976, considerándose esta como muy alta, directa y significativa.

Hipótesis:

H1: La evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral permitirá establecer su relación e identificar como afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022.

H0: La evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral no permitirá establecer su relación e identificar como afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022.

Respecto a las hipótesis, ya que el presente estudio si permitió establecer la relación entre ambas variables y que esta afecta de manera considerable en el personal edil, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

3,2 Discusión de resultados:

La finalidad fue identificar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama, también verificar si una afecta a la otra y en qué grado, constatando que al 2022 hay una correlación 0.466 media directa y significativa entre ambas, donde se evidencian problemas logísticos que retrasan el cumplimiento de objetivos, casi no hay oportunidades de hacer una línea de carrera, poca participación del personal edil en aportes de mejoras y toma de decisiones, fallas en el liderazgo, motivación y soporte al personal. Concordando con el estudio de Fonseca (2019) el cual obtuvo similar resultado en su correlación de variables y considera que la entidad edil al ser una institución prestadora de múltiples servicios para acrecentar el bienestar de su comunidad, es importante mantener un manejo adecuado del clima organizacional ya que es el pilar fundamental para que la entidad se desarrolle de manera óptima, y también piensa que el estudio de la variable independiente provee información acerca de los factores que determinan los comportamientos organizacionales, posibilitando incluir cambios planificados, tanto en las conductas y actitudes de sus miembros, como la estructura organizacional. Guarda similitud con Del Águila et al. (2018) quienes reconocen que el clima organizacional es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con el desempeño laboral y esto a la vez, determina en el logro de objetivos organizacionales, por otro lado mencionan que los factores que determinan en el clima laboral son externos, psicológicos y factores individuales, grupales y estructurales. Entendiéndose entonces que continuará habiendo una baja satisfacción laboral en el personal edil de servicios públicos si el clima laboral no mejora, esto implica que los jefes de área realicen medidas correctivas que beneficien posteriormente el bienestar del personal y la productividad de la entidad.

Por otro lado se comprobó que la relación entre el involucramiento laboral y el clima organizacional de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad

distrital de Aucallama fue 0.277 baja, directa pero no significativa, resultando sus 3 indicadores con resultados favorables y concluyendo que no existe relación entre ambas. Concordando con los resultados obtenidos Ramos (2018), donde los encuestados en su mayoría indicaron tener un nivel bueno de identidad con la organización, no teniendo un impacto significativo sobre su satisfacción laboral. Al respecto Palma (2004) piensa que cuando el personal se identifica con la cultura institucional, desarrolla un sentido de pertenencia y está comprometido con el cumplimiento de metas y desarrollo organizacional. Se cree que la institución debe seguir fortaleciendo lazos con los colaboradores que permitan mantenerlos motivados y comprometidos con la institución.

También se determinó que la relación entre el clima organizacional y la supervisión de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama fue 0.827 alta, directa y significativa, donde la mayoría siente que solo algunas veces su labor es reconocida o valorada y reciben poco apoyo y guía oportuna de sus superiores. Concordando con los resultados encontrados por Tello (2019) donde recomienda a los jefes de área promover un buen ambiente de trabajo brindando el asesoramiento necesario a sus subordinados con el fin de tener claro cuáles son las diferentes tareas de los colaboradores, así con el apoyo y asesoría que necesitan se lograra un mejor desempeño. Guarda similitud con lo expresado por Barraqué (2020) quien indica que el liderazgo que se necesita es el que comprometa a los demás, que cuide a sus equipos y proporcione un ambiente de trabajo cómodo y seguro donde puedan aportar su granito de arena. Los jefes deben realizar ronda de supervisiones esporádicas, verificar que el personal cuente con todos los implementos necesarios para realizar su trabajo, incentivar su esfuerzo y productividad, reconocer que están contribuyendo al crecimiento de la institución.

Se determinó que la relación entre el clima organizacional y la autorrealización de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama, fue 0.775 alta directa y significativa, donde la mayoría considera que

en la institución nunca existen posibilidades de ascenso y hay pocas opciones de capacitación, impidiendo que los colaboradores se desarrollen profesionalmente. Concordando con los resultados del estudio de Ramírez (2018), donde constató que las posibilidades de ascender del personal a otro puesto son pocas, creando cierto descontento en el personal pues muchos de ellos se sienten limitados para desarrollar sus habilidades o para fomentar creatividad e innovación en el desarrollo de sus actividades. Guarda similitud con lo expresado por Domingo (2020) quien asegura que toda compañía líder debe tener a los profesionales en el centro de su estrategia y que la empresa atractiva debe marcar el deseo de trabajar en ella, y es necesario ofrecer facilidades para el crecimiento profesional de las personas. La entidad tendrá entonces que realizar cambios e implementar programas de capacitación y líneas de carrera para atraer y retener a sus colaboradores garantizando su desarrollo y satisfacción laboral.

También se determinó que la relación entre el clima organizacional y la comunicación de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama fue 0.593 media directa y significativa, evidenciando que los colaboradores en su mayoría solo algunas veces se sienten libres de expresar su opinión a sus superiores, siendo esto perjudicial para las coordinaciones que el área necesita en lo relacionado a ejecución de labores y aporte de mejoras. Concordando con lo dicho por Fabara et al. (2020) que los constructos de comunicación interna y toma de decisiones, son factores elementales del clima organizacional y deben ser consideradas por las áreas de RRHH como condicionantes de la satisfacción laboral, ya que todos los elementos que lo conforman enfocados positivamente generan bienestar en los trabajadores, creando buenas relaciones profesionales, mejorando en gran manera la calidad del ambiente laboral y el sentimiento de pertenencia a la institución. Guarda similitud con lo expresado por Buk (2020) quien señala que en un clima laboral consultivo el ambiente es más dinámico y proactivo donde la comunicación y confianza entre los equipos es fluida, y la opinión de los trabajadores es considerada por los altos mandos y se toman las decisiones después de deliberar

con el personal. Tienen los encargados y supervisores que mejorar su actitud y forma de trabajo, ser más empáticos con los subordinados y brindarles confianza para que ellos puedan sentirse parte importante de la entidad.

Se determinó que existe una relación 0.680 media directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama, donde el personal manifestó que existen problemas en la entrega de materiales e indumentaria y que su trabajo demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés, causando esto retraso en la culminación de tareas y exponen al trabajador a que pueda tener algún accidente laboral. Concordando con el estudio que realizó Castillo (2018) en la misma entidad y donde se evidencio que la gran mayoría consideraba que no se le brindan las herramientas de trabajo en buen estado. Debiendo esto significar un limitante para los colaboradores de dicha entidad edil para la realización normal de sus funciones. Guarda similitud con lo expresado por Palma (2004) quien considera importante que el trabajador perciba que la empresa le brinda las herramientas y materiales que ellos necesitan en el momento oportuno y también que les proporcionen los medios (transporte, dinero, etc.) que les permita realizarlos. La entidad debe desmayar esfuerzos para hacer las coordinaciones de compra oportuna de los materiales e indumentarias necesarias y así ofrecerle a los colaboradores condiciones adecuadas y cuando ellos realicen sus tareas diarias no tengan inconvenientes.

También se identificó la relación que la existe entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama fue 0.914 muy alta, directa y significativa, donde la mayoría de los colaboradores están insatisfechos con el trabajo que realizan, la experiencia adquirida y los logros alcanzados. Concuera con los resultados de Pimentel (2019) donde la mayoría indica tener bajo puntaje en el sistema individual indicando que los logros no son lo óptimo y que hay aspiraciones del personal que no se atienden. Guarda similitud con lo planteado por Herzberg (1959) quien cree que para el empleado los factores motivadores o intrínsecos

son importantes e involucran aspectos referentes a su participación en la institución, en cómo percibe el personal sus logros, si se siente realizado, o si le gusta lo que hace. Los jefes de área deberán esforzarse por empatizar con el personal, motivarlos e impulsarlos a conseguir sus metas personales y brindar capacitaciones en temas de su interés.

Finalmente identificamos que la relación que existe entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama fue 0.976 muy alta, directa y significativa, donde se evidencia que muchos de los colaboradores no están conformes con la designación de puestos y funciones, tampoco con las instalaciones, zonas o lugares de trabajo. Resultados muy parecidos tuvo Durand (2018) quien en su estudio determinó que existe relación alta directa y positiva entre el clima organizacional y el diseño del trabajo, pero difieren con los resultados del estudio de Chuquipoma y Mendo (2018) donde se evidenció que los encuestados en su mayoría estaban satisfechos con su ambiente físico de trabajo. Guarda similitud con lo expresado por Robbins (1988) quien dice que referente a la infraestructura de la empresa y del ambiente donde se realizan las tareas diarias, esta debe de contar con un espacio amplio, mobiliario óptimo, materiales y temperatura adecuados, buena iluminación e instalaciones limpias. Los encargados de área deberán evaluar las aptitudes y habilidades del personal y de ser el caso rediseñar los puestos, funciones y distribución de zonas de trabajo. También realizar revisiones y mantenimientos periódicos a las instalaciones municipales.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

4.1 Conclusiones:

Existe una relación (0.466) media directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al año 2022.

No existe relación entre el clima organizacional y el involucramiento laboral, siendo esta baja-directa pero no significativa 0.277 y sus 3 indicadores favorables.

Existe relación 0.827 alta, directa y significativa entre el clima organizacional y la supervisión. La mayoría siente que solo algunas veces su labor es reconocida o valorada y reciben poco apoyo y guía oportuna de sus superiores.

Existe relación 0.775 alta, directa y significativa entre el clima organizacional y la autorrealización. Casi nunca existen posibilidades de ascenso y capacitación.

Existe relación 0.593 media, directa y significativa entre el clima organizacional y la comunicación. Pocas veces el personal puede decir libremente su opinión.

Existe relación 0.680 media, directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales. Los materiales e indumentaria no son entregados a tiempo y el trabajo demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés.

Existe relación 0.914 muy alta, directa y significativa entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral. La mayoría está insatisfecho con el trabajo que realiza, la experiencia adquirida y los logros alcanzados.

Existe relación 0.976 muy alta, directa y significativa entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral. Los indicadores peor valorados son: designación de puestos y funciones, las instalaciones, zonas o lugares de trabajo, las herramientas de trabajo, el reconocimiento de su labor, la valoración de sus ideas y opiniones, y la forma como los supervisan.

4.2 Recomendaciones:

A la Gerencia de Servicios públicos se le recomienda gestionar oportunamente al área de logística la indumentaria y materiales indispensables para que el personal edil realice su trabajo en campo, como son botas, guantes, cascos, escobas, recogedores, tijeras de jardinería, bolsas de basura, uniformes, etc., de esta forma los colaboradores no se expongan a accidentes laborales y puedan realizar sus funciones sin retraso. También que dentro del área se seleccione a los mejores talentos para ponerlos al mando de los equipos de trabajo considerando que cuenten con cualidades como liderazgo, compromiso, empatía, que sepan guiar, apoyar y comunicarse con el personal a cargo y así ellos puedan sentirse libre de expresar sus ideas e inquietudes.

Al Jefe de Recursos Humanos crear un cronograma anual de capacitaciones para el personal de servicios públicos en temas como bienestar, seguridad y salud en el trabajo y así fortalecer sus conocimientos sobre temas en prevención de riesgos laborales. También capacitaciones sobre manejo de residuos sólidos, jardinería, y control de plagas, con el fin de mantenerlos actualizados en su rubro y puedan desarrollarse laboralmente. Por ultimo implementar un programa de realización de eventos y actividades institucionales con el fin de integrar a todo el personal, mejorar la satisfacción laboral y fidelizar al cliente interno.

Al Supervisor de Maestranza se le recomienda desarrollar un plan de actividades de supervisión semanal y así lo trabajadores no se sientan presionados todo el tiempo y puedan realizar sus funciones con normalidad. Crear un cronograma de trabajo considerando las zonas más cercanas donde vivan los colaboradores y así ellos no tengan dificultades para retornar a su hogar. Revisar la planilla actual de trabajadores y reasignar de ser necesario los puestos y funciones considerando la edad, habilidad, conocimiento, sexo y aptitudes de cada uno, para que realicen una actividad que les interese y puedan con la carga laboral. Por ultimo interesarse por los aportes y el esfuerzo que el personal realiza y así ellos puedan sentirse valorados y que su labor es reconocida por sus jefes.

V.REFERENCIAS:

- Aguilar, R. M. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia, Lima – 2018. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Arismendi, J. A. (2021). El Diagnóstico de clima organizacional como herramienta de mejora del desempeño laboral en la empresa industria de alimentos de la ciudad de el Alto (IACEA). Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Economía Empresa e Integración, La Paz.
- Ayala, M. (2021). Clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H y D S.A.C., Lima 2020. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Buk (04/08/2020). Tipos de Clima Laboral. Gestión de Personas, Clima Laboral. <https://www.buk.cl/blog/tipos-de-clima-laboral>
- Cabrera, A. L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Tesis de Bachillerato, Universidad ESAN, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Lima.
- Carrión, B. J. (2018). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, Región Lambayeque – 2018. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación, Lambayeque.
- Carzo, M. (2020). El clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores. Banx, México. <https://banx.mx/2020/06/26/el-clima-organizacional-influye-en-el-desempeno-de-los-colaboradores/>

Castillo, J. M. (2018). Percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias, Huacho. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3470/CASTILLO%20SANDOVAL%2C%20Jeny%20Maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (2018). Encuesta de Clima Laboral 2018. Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Madrid. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Cifse/Intranet/004%20PERSONAS/Encuesta%20de%20Clima%20Laboral/INFORME%20DE%20CLIMA%20LABORAL%20DEL%20CIFSE%20011018.pdf>

Chuquipoma, O. M. y Mendo, L. M. (2018). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús – 2017. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas, Cajamarca.

Cortés, N. (29/01/2021). Todo sobre la satisfacción laboral, Recursos Humanos. GeoVictoria. <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfacción-laboral/>

Del Águila, R. Grandez, A. E. y Gonzáles, K. F. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2017. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Pucallpa.

- Durand, M. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Mi Perú – Callao, 2018. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Fabara, G. V. Jaramillo, C. P. Falcón R. G. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- Fernández, T. (30/01/2020). Los motores de la satisfacción laboral. Las 5 tendencias del futuro del empleo / Alimentación. Expansión. <https://www.expansion.com/expansionempleo/empleo/2020/01/30/5e330833468aeb24628b45d4.html>
- Flores, S. S. y Mamani, Y. M. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Pataz, la Libertad año 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Fonseca, J. A. (2019). Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Sociales, Huacho.
- García F. J. y Benavides, E. A. (2020). Administración. Clima Organizacional. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de Ciencias Económicas, Managua.
- Gestion.org. (2022). Que es el Clima Organizacional. Clima Laboral. <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>

- González, J. Ramírez, R. Terán, N. T. Palomino, G. P. (2021). Clima Organizacional en el Sector Público Latinoamericano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, México. Volumen 5, Número 1. p.1157 – 1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- González, A. A. (2018). Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en Medianas Empresas Constructoras. Tesis de Licenciatura, Universidad de Valparaíso, Facultad de Ingeniería, Chile.
- Gora, E. R. y Pumatay, R. S. (2018). El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas – Pasco – 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Lima.
- Gordillo, J. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Chimbote.
- Guevara, O. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 2(1). 35-40. <https://doi.org/10.36314/cunori.v2i1.50>
- Herzberg, F. Mausner B. y Snyderman B. B. (1959). The Motivation to work (2° ed.). John Wiley & Sons. New York.
- Huamán, L. M. (2020). Clima Organizacional en la Sub Gerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José

Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2019. Tesis de Bachillerato, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel.

Justo, C. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Puno.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4965/Justo_Erquito_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koys, D. J. y Decottis, T. A. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate.
<https://doi.org/10.1177/001872679104400304>

Liza, J. J. (2020). Estrés Laboral y Clima Organizacional en los Colaboradores de la Empresa Buen Vivir S.A.C., 2020. Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel.

Llanca, R. C. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rimac, 2018. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

Márquez, E. (11/07/2021). Cuáles son los tipos de satisfacción laboral y qué la causa. Reclutadores. Mi trabajo.
<https://www.mitrabajo.news/reclutadores/Cuales-son-los-tipos-de-satisfaccion-laboral-y-que-la-causa-20210711-0002.html>

Pajuelo, J. D. (2018). Clima organizacional y la gestión del desempeño docente en el colegio Honores de san Martín de Porres, 2018. Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas, Escuela de Posgrado, Lima.

Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC. Manual (1° Edición). Lima, Perú.

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN - Vol. 15 No 1. 90 – 101.

<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Peralta, R. (26/11/2020). El Clima Organizacional. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pérez, E. (01/11/2021). Los 3 componentes de la satisfacción laboral. Tips Laborales. Centro de Trabajo.

<https://centrodetrabajo.net/los-3-componentes-de-la-satisfaccion-laboral/>

Pimentel, M. E. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Telesup, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Lima.

Potocino, G. (2018). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Programa Generación de Suelo Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima – 2017. Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, Lima.

Quiliche, M. C. (2018). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2017. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo.

- Ramírez, V. E. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Huarmaca de la Provincia de Huancabamba, región Piura 2018. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.
- Ramos, A. R. (2018). Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Juliaca.
- Robbins, S. P. (1999). Comportamiento Organizacional. (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2003). Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. México: D.F. Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Robbins, S. P. (2004) Comportamiento Organizacional. (10ª ed.). México: Pearson/Prentice Hall.
- Robbins, S. P.& Coulter M. K. (1988). Management: Concepts and Applications. (2ª ed.). Prentice - Hall International.
- Rodríguez, A. C. (2019). Diagnóstico del clima organizacional en empresa de televisión por cable de Mendoza. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza - Argentina.
- Ruiz, M. A. (2020). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán de la Provincia Sánchez Carrión – 2020. Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo.

- Saltos, M., Pilalao. J. C., y Asian, H. E. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2018. *Rev. Igobernanza.Vol.3/N°12*, pp. 209 - 230. ISSN: 2617-619X DOI: <https://doi.org/xx>
- Soto, P. C. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huari, 2019. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Huacho.
- Tello, D. E. (2019). Clima Laboral y Satisfacción Laboral en Administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo.
- Urresti, M. V. Flores I. N. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, Iquitos.
- Wilches, N. J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia. Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Bogotá - Colombia.
- Wong, A. A. (2018). Diagnóstico del clima organizacional y su relación con el grado de motivación en los colaboradores de la estación de servicio modelo S.A.C. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.

Zuloeta, M. A. (2018). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de San Ignacio - Cajamarca, 2018. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Chiclayo.

ANEXOS:

Figura 31:

Cuestionario

ENCUESTA CO – SL

Mediante la siguiente encuesta buscamos evaluar su experiencia y opinión como trabajador municipal de la Gerencia de Servicios Públicos. Nos interesa mucho su punto de vista, ya que por medio de ella podremos conocer que recomendaciones de mejora importantes se podrían realizar en la entidad.

Fecha:

Encuestadora: Yolanda Melissa Céspedes Ubilla

Por favor sírvase contestar las siguientes preguntas de la manera más sincera y honesta posible, marque con un X la alternativa seleccionada:

- 1) ¿Se siente usted comprometido con el logro de objetivos y cumplimiento de metas de la institución?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 2) ¿Considera usted que es fácil adaptarse a la forma de trabajo de la institución?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 3) ¿Está usted dispuesto a asumir nuevos retos, desafíos o responsabilidades que le encomiende la institución?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 4) ¿Cree usted que sus jefes o superiores valoran y reconocen su labor?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 5) ¿Considera usted que recibe el apoyo y guía oportuna de sus superiores?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 6) ¿Cree usted que en la institución hay una buena relación entre jefes y subordinados?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 7) ¿Considera usted que en la organización existen posibilidades de ascenso?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 8) ¿Cree usted que la institución le brinda opciones de capacitación?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 9) ¿Considera usted que trabajar en la institución le permite tener un buen balance entre trabajo y vida?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 10) ¿Considera usted que puede expresar libremente su opinión a sus superiores?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 11) ¿Cree usted que la información es accesible y fluida entre colaboradores de la institución y los usuarios?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 12) ¿Considera usted que los materiales e instrumentaria necesarios para realizar sus funciones les son entregados oportunamente?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 13) ¿Cree usted que en la institución hay una buena política remunerativa?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()
- 14) ¿Considera usted que en la organización los horarios son flexibles?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()

- 15) ¿Cree usted que la realización de su trabajo demanda mucho esfuerzo físico, presión y/o estrés?
Siempre () Regularmente () Algunas veces () Nunca ()

A continuación se enumeran distintos aspectos relevantes para la satisfacción laboral. Por favor, escoja la que más se acerque a su experiencia en la institución, marque con un X la alternativa seleccionada.

- 1) Grado de satisfacción con el trabajo que realizo:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 2) Grado de satisfacción con la experiencia adquirida:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 3) Grado de satisfacción con los logros alcanzados:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 4) Grado de satisfacción con la designación de puestos y funciones:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 5) Grado de satisfacción con las instalaciones, zonas o lugares donde desarrollo mis funciones:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 6) Grado de satisfacción con la inducción y capacitaciones recibidas:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 7) Grado de satisfacción con las herramientas brindadas por la institución para el desarrollo de mis funciones:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 8) Grado de satisfacción con respecto al reconocimiento de mi labor:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 9) Grado de satisfacción con los beneficios sociales que me brinda la institución:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 10) Grado de satisfacción con la valoración de mis ideas y opiniones:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 11) Grado de satisfacción con la forma en que mis jefes supervisan mis funciones:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 12) Grado de satisfacción con el horario de trabajo:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 13) Grado de satisfacción con el salario que recibo:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 14) Grado de satisfacción con las políticas y normativas de la institución:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()
- 15) Grado de satisfacción con el apoyo recibido por mis compañeros:
Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho () Muy insatisfecho ()

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración, su opinión es muy importante para nosotros!

Figura 32

Validación de experto 1

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Ericka Julissa Suysuy Chambergó

Centro laboral: Docente de la EAP de Administración

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado: Doctora

Mención: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

Institución donde lo obtuvo: Universidad Privada César Vallejo

Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)				X	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				X	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				X	
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					63

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = (84)

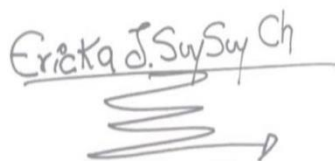
4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias en Es aceptable y puede aplicar los instrumentos.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Ericka Julissa Suysuy Chambergo , identificado con DNI. N° 45361468 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista Yolanda Melissa Cespedes Ubilla, en la investigación denominada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama"

Handwritten signature of Ericka J. Suysuy Ch in black ink, with a horizontal line underneath and a decorative flourish below it.

.....
Firma del experto

Dra Ericka Julissa Suysuy Chambergo

DNI: 45361468

prueba piloto (pertinencia y eficacia)					
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				X	
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				X	
Puntaje parcial					
Puntaje total					64

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 85

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

6. Constancia de Juicio de experto

La que suscribe, Emma Verónica Ramos Farroñán identificada con DNI. N° 40545530 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista Yolanda Melissa Cespedes Ubilla, en la investigación denominada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama"



.....
Ph. Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán

DNI N° 40545530

Figura 34

Validación de experto 3

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Carlos Alberto Otero Gonzáles

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Doctor

Mención: Doctor en Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Otros estudios: (completar de ser el caso)

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente f 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, **Carlos Alberto Otero Gonzáles**, identificado con **DNI N° 41082927** certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista Yolanda Melissa Cespedes Ubilla, en la investigación denominada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama"



.....
Firma del experto

Dr. Carlos Alberto Otero Gonzáles

DNI: 41082927

Figura 35

Carta solicitando autorización a la Municipalidad

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Aucallama, 20 de abril de 2022

Señor
Econ. PEDRO LUIS SULCA TORRES
Gerente Municipal
Municipalidad Distrital de Aucallama
Presente.-

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA
MESA DE PARTES
FOLIO: 01
N° de Expediente: 4053351
FECHA: 20-04-22 HORA: 02:57 PM
FIRMA: _____
La recepción de este documento no significa la aprobación por parte de esta municipalidad.

Asunto: Solicito permiso para recabar información necesaria sobre la Investigación basada en la Institución que usted representa.

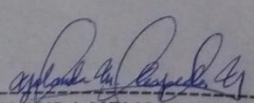
Estimado Gerente:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme, soy **YOLANDA MELISSA CESPEDES UBILLA**, bachiller en Administración de la Universidad Señor de Sipán, identificada con DNI: 42226079.

El motivo del presente es que deseo su permiso para recabar información necesaria a través de encuestas, entrevistas o alguna otra técnica e instrumento que se requiera, para que pueda llevar de la mejor forma posible el desarrollo de mi tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA"**, y de esta manera mi investigación sea la más acertada y real posible.

Agradeciendo por anticipado su especial atención al presente documento, reitero a usted mi mayor consideración y estima.

Atentamente,



Bach. YOLANDA MELISSA CESPEDES UBILLA

Figura 36

Carta de autorización de la Municipalidad Distrital de Aucallama



Municipalidad Distrital de Aucallama
Gerencia Municipal

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MEMORANDUM N° 0145-2022-MDA-GM/PLST



DE : Econ. PEDRO LUIS SULCA TORRES
Gerente Municipal

A : BACH. JORGE LUIS VILLANUEVA GONZALES
Gerente de Servicios Públicos

ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TESIS DE TITULACION

FECHA : Aucallama, 25 de abril del 2022.

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarlo y manifestarle que habiéndose recepcionado la solicitud de la referencia, la cual la señorita bachiller en Administración de la Universidad Señor de Sipan, solicita realizar encuestas y entrevista relacionadas a su tesis de titulación.

En tal sentido, con el fin de apoyar a la estudiante, Srta. YOLANDA MELISSA CESPEDES UBILLA, solicito a su despacho sírvase brindar las facilidades del caso para llevar a cabo el desarrollo de su tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA", y de esta manera contribuir con la educación superior de los estudiantes del distrito de Aucallama.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA
Econ. Pedro Luis Sulca Torres
GERENTE MUNICIPAL

PLST/GM
C.c. Archivo
Folios: (03)

Figura 37

Formato N° T1 autorización de publicación



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

Pimentel, 24 de mayo del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

La suscrita:

Yolanda Melissa Céspedes Ubilla con DNI 42226079, en mi calidad de autora exclusiva de la investigación titulada: Clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de la autora, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.


APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
YOLANDA MELISSA CESPEDES UBILLA	42226079	

Figura 38

Acta de originalidad del informe de investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0994-FACEM-USS-2021 de la estudiante YOLANDA MELISSA CESPEDES UBILLA, titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N.º221-2019/PD-USS

Pimentel 30 de mayo del 2022

A handwritten signature in blue ink is positioned above a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Flor Delicia Heredia Llatas'.

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N.º41365424

Figura 39

Reporte Turnitin

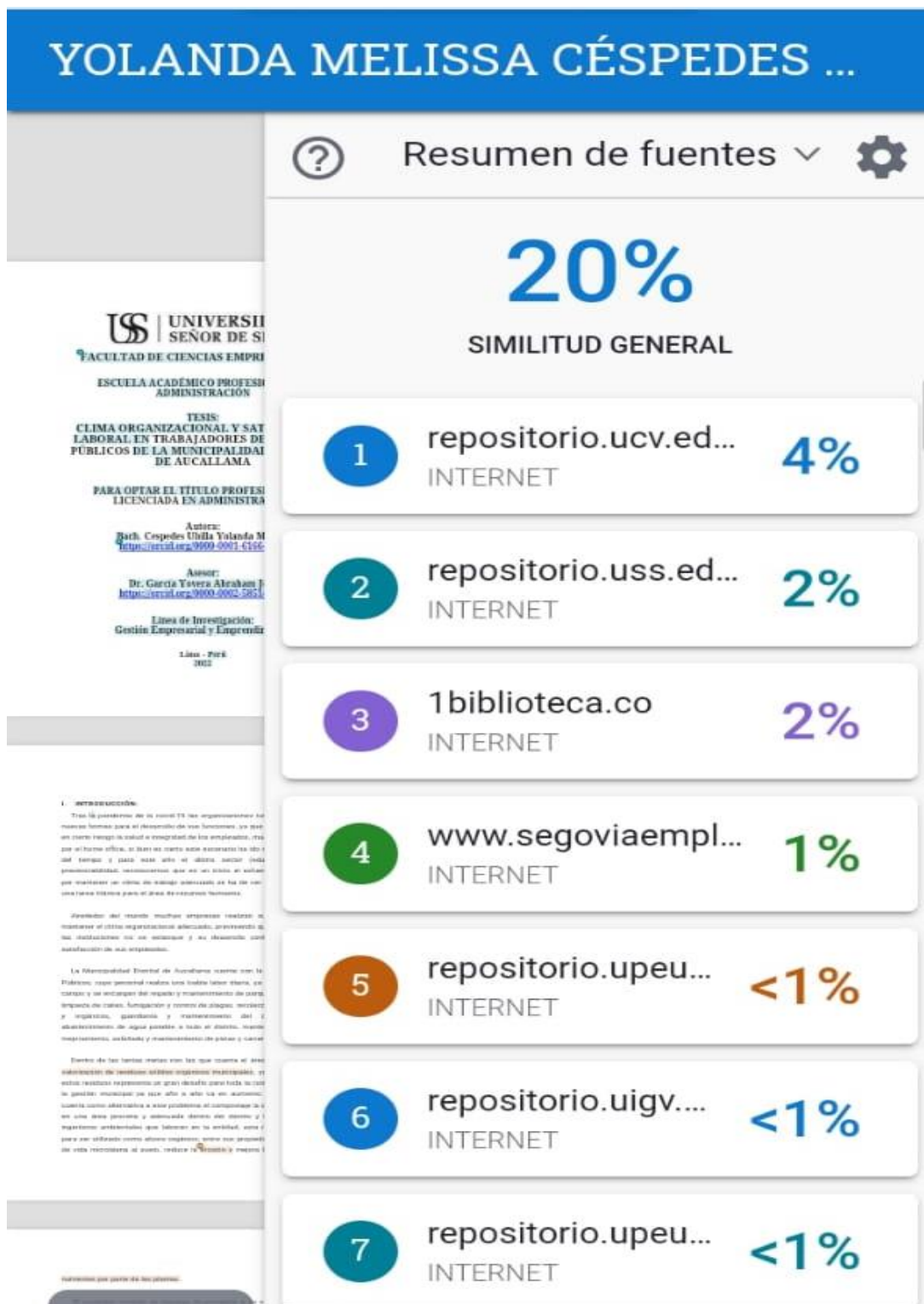


Figura 40

Fotos del trabajo de investigación





Tabla 14

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO / ENFOQUE / DISEÑO / NIVEL	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema: ¿Cómo la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022?</p>	<p>Objetivo General: Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el clima organizacional y el involucramiento laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama. Determinar la relación del clima organizacional y la supervisión de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama. Determinar la relación entre el clima organizacional y la autorrealización de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama. Determinar la relación del clima organizacional y la comunicación de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama. Determinar la relación entre el clima organizacional y las condiciones laborales de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama. Identificar la relación que existe entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama. Identificar la relación que existe entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama.</p>	<p>Hipótesis Alternativa: La evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral permitirá establecer su relación e identificar como afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022.</p> <p>Hipótesis Nula: La evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral no permitirá establecer su relación e identificar como afecta en los trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama al 2022.</p>	<p>Variable independiente: Clima organizacional</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción Laboral</p>	<p>Unidad de análisis Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama</p> <p>Población: 58 trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos</p> <p>Muestra: Ya que la población es pequeña se le tomara el cuestionario a toda la población</p>	<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>Técnica: Encuesta CO - SL</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

