



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCAHUASI,
PROVINCIA DE ANTA CUSCO-2023**

Línea de Investigación: Gestión Empresarial

Tesis presentada por:

Bach. Liz Norka Cjuno Ramirez

Código ORCID: 0009-0006-3245-8632

Bach. Bremda Daniela Rosa Gutierrez

Código ORCID: 0009-0008-9509-9985

**Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial**

Asesora: Mgt. Ing. Tania Karina
Echegaray Castillo

Código ORCID: 0000-0003-1048-3483

CUSCO – PERÚ

2023



METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	LIZ NORKA CJUNO RAMIREZ
	BREMDA DANIELA ROSA GUTIERREZ
Numero de documento de identidad	73473234
	76078095
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-3245-8632
	https://orcid.org/0009-0008-9509-9985
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Mgt. Ing. TANIA KARINA ECHEGARAY CASTILLO
Numero de documento de identidad	23946208
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1048-3483
Datos del Jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dr. Ing. NICOLAS FRANCISCO BOLAÑOS CERRILLO
Numero de documento de identidad	23931044
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Mgt. Ing. JESUS RAUL BLANCO VELASCO
Numero de documento de identidad	23950405
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Ing. CARLOS ALBERTO BENAVIDES PALOMINO
Numero de documento de identidad	23994029
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mgt. Ing. DONNY ALEJANDRO HOLGUIN HERRERA
Numero de documento de identidad	45619477
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Gestión Empresarial



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCAHUASI, PROVINCIA DE ANTA CUSCO-2023

por LIZ NORKA CJUNO RAMIREZ

Fecha de entrega: 08-abr-2024 07:03a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2343431148

Nombre del archivo: FINAL_TESIS_LIZ_CJUNO_Y_BREMDA_ROSA.pdf (2.4M)

Total de palabras: 31499

Total de caracteres: 175054

Mgt. Ing. Tania EcheGARAY Castillo
Docente Asesor EPII



5

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCAHUASI,
PROVINCIA DE ANTA CUSCO-2023**

Línea de Investigación: Gestión Empresarial

Tesis presentada por:

Bach. Liz Norka Cjuno Ramirez

**Bach. Brenda Daniela Rosa
Gutierrez**

**Para optar el Título Profesional
de Ingeniero Industrial**

**Asesor: Mgt. Ing. Tania Karina
Echegaray Castillo**

**CUSCO – PERÚ
2023**

**Mgt. Ing. Tania Echegaray Castillo
Docente Asesor EPII**



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCAHUASI, PROVINCIA DE ANTA CUSCO-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

5

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: LIZ NORKA CJUNO RAMIREZ
Título del ejercicio: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ...
Título de la entrega: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ...
Nombre del archivo: FINAL_TESIS_LIZ_CJUNO_Y_BREMDA_ROSA.pdf
Tamaño del archivo: 2.4M
Total páginas: 120
Total de palabras: 31,499
Total de caracteres: 175,054
Fecha de entrega: 08-abr.-2024 07:03a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2343431148



Mgt. Ing. Tania Echeagaray Castillo
Docente Asesor EPII



DEDICATORIAS

A mis queridos padres, Sofia Ramirez y Balbino Cjuno por todo su tiempo, cariño, dedicación y entrega hacia mí, por el apoyo incondicional en mi toma de decisiones, por la seguridad que me dieron de que puedo lograr mis metas que me propuse, por inculcarme valores que me ayudaron en mi formación personal y profesional, y por darme aliento en todo momento, y mentalizarme que el que se propone lo logra.

A mi hermana Flor Cjuno, por acompañarme en cada momento de mi vida, por darme la fortaleza y seguridad para no rendirme y lograr mis objetivos propuestos, por ser el motivo para seguir adelante y conseguir mis sueños a pesar de todos los obstáculos.

Liz Norka Cjuno Ramirez

Dedico con todo amor, respeto y admiración a mis padres, Nayruth Gutierrez y Luis Rosa, por haberme dedicado tiempo, darme consejos y sobre todo confianza en toda mi formación como profesional, a mi hermanito Benjamín Rosa quien fue mi motor y motivo para ser mejor y poder lograr mi objetivo, a mis cuatro abuelos Pio Rosa, Juliana Candia, Esteban Gutierrez y Basilia Mamani, por apoyarme e impulsar a seguir adelante con su sabiduría y cariño, a mi Angelito Jano Gutierrez quien me protegió y me ayudo a seguir cuando no podía más un abrazo al cielo, los amo un montón, este logro va para ustedes.

Bremda Daniela Rosa Gutierrez



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, a la Virgencita Asunta y al Sr. de Huanca por habernos guiado y darnos la fortaleza para seguir adelante, a nuestra Asesora Ing. Tania Echegaray por su enseñanza, paciencia y dedicación, que ha tenido con la ejecución del presente estudio, a nuestros dictaminantes, quienes han dedicado tiempo para revisar y realizar las sugerencias adecuadas y pertinentes al trabajo de investigación, a todos nuestros docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial por sus enseñanzas, cariño sobre todo por inculcarnos el amor a la carrera.

Liz Norka y Bremda Daniela



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, 2023. La metodología se basó en un estudio de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la población estuvo conformado por 120 trabajadores, la muestra fue de tipo probabilístico, que constituyo un total de 92 trabajadores, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Se obtuvo como conclusión que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, dicho resultado fue determinado a través de Rho de Spearman donde el valor de Sig. es de 0,016 que logra ser $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,615, ambos datos precisan que la relación entre las variables en análisis es positiva moderada fuerte; que implica que un nivel moderado de clima organizacional traerá consigo un grado de satisfacción laboral moderado.

Palabras Clave: Clima Organizacional, satisfacción laboral, trabajadores, Municipalidad.



ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the employees of the District Municipality of Ancahuasi, 2023. The methodology was based on an applied type study, quantitative approach, correlational descriptive level, design non-experimental, cross-sectional, the population was made up of 120 workers, the sample was probabilistic, which constituted a total of 92 workers, the technique applied was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The conclusion was obtained that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the employees of the District Municipality of Ancahuasi, this result was determined through Spearman's Rho where the value of Sig. is 0.016, which is $p < 0.05$ and a correlation coefficient of 0.615, both data indicate that the relationship between the variables under analysis is positive, moderately strong; which implies that a moderate level of organizational climate will bring with it a moderate degree of job satisfaction.

Keywords: Organizational Climate, job satisfaction, workers, Municipality.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación de problemas	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Justificación	5
1.3.1. Conveniencia	5
1.3.2. Relevancia social	6
1.3.3. Implicancias practicas	6
1.3.4. Valor teórico	6
1.3.5. Utilidad metodológica	7
1.3.6. Económica	7
1.4. Objetivos de investigación	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Delimitación del estudio	8
1.5.1. Delimitación espacial	8
1.5.2. Delimitación temporal	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10



2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedentes locales	18
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Teoría del clima organizacional	19
2.2.2. Teoría de Satisfacción laboral	27
2.3. Marco Conceptual	34
2.4. Hipótesis	36
2.4.1. Hipótesis General	36
2.4.2. Hipótesis específicas	36
2.5. Variables e indicadores	36
2.5.1 Identificación de Variables	36
2.5.2 Operacionalización de Variables	37
CAPÍTULO III	39
MÉTODO	39
3.1. Tipo de investigación.....	39
3.2. Nivel de investigación	39
3.3. Enfoque de investigación.....	39
3.4. Diseño de investigación	40
3.5. Población	40
3.6. Muestra.....	41
3.7. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	43
3.7.1. Técnicas	43
3.7.2. Instrumentos.....	43
3.8. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	43
3.9. Plan de análisis de datos.....	44
CAPÍTULO IV	45
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	45
4.1. Análisis de datos según indicadores de las dimensiones de la variable clima organizacional	45
4.2. Análisis de datos según indicadores de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	55



4.3. Categorización final de las dimensiones y la variable clima organizacional	67
4.4. Categorización final de las dimensiones y la variable satisfacción laboral	74
5.1. Contrastación de la prueba de hipótesis general	81
CAPÍTULO V	84
DISCUSIÓN	84
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	84
5.2. Limitaciones de la investigación	86
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	86
5.4. Implicancias prácticas	90
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	95
ANEXOS	98
MATRIZ DE CONSISTENCIA	99
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	100
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	104
ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCAHUASI	107



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de clima organizacional	31
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de satisfacción laboral.....	32
Tabla 3: Personal Administrativo y Operativo de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi	52
Tabla 4: Personal Contratado y nombrado de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi	52
Tabla 5: Asignación proporcional de la muestra de estudio del personal administrativo y operativo de la municipalidad distrital de ancahuasi	53
Tabla 6: Asignación proporcional de la muestra de estudio del personal contratado y nombrado de la municipalidad distrital de ancahuasi	54
Tabla 7: Distribución de datos según la dimensión liderazgo	56
Tabla 8: Distribución de datos según la dimensión motivación	57
Tabla 9: Distribución de datos según la dimensión comunicación.....	59
Tabla 10: Distribución de datos según la dimensión trato al trabajador	62
Tabla 11: Distribución de datos según la dimensión identificación institucional	64
Tabla 12: Distribución de datos según la dimensión satisfacción por el trabajo en general	65
Tabla 13: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo	67
Tabla 14: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la forma que realiza el trabajo	69



Tabla 15: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo	72
Tabla 16: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la relación subordinado superior.....	74
Tabla 17: Distribución de la muestra según la dimensión liderazgo	77
Tabla 18: Distribución de la muestra según la dimensión motivación	78
Tabla 19: Distribución de la muestra según la dimensión comunicación	79
Tabla 20: Distribución de la muestra según la dimensión trato al trabajador	80
Tabla 21: Distribución de la muestra según la dimensión identificación institucional	81
Tabla 22: Distribución de la muestra según la variable clima organizacional	83
Tabla 23: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción por el trabajo en general	84
Tabla 24: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo	85
Tabla 25: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo.....	86
Tabla 26: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo.....	87
Tabla 27: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la relación subordinado superior.....	89
Tabla 28: Distribución de la muestra según la variable satisfacción laboral	90
Tabla 29: Distribución de datos según tabla cruzada entre el clima organizacional y satisfacción laboral.....	91
Tabla 30: Distribución de datos según la prueba Rho de Spearman de las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral.....	91



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi	06
Figura 2: Distribución de datos según la dimensión liderazgo.....	56
Figura 3: Distribución de datos según la dimensión motivación.....	58
Figura 4: Distribución de datos según la dimensión comunicación	59
Figura 5: Distribución de datos según la dimensión trato al trabajador	62
Figura 6: Distribución de datos según la dimensión identificación institucional.....	64
Figura 7: Distribución de datos según la dimensión satisfacción por el trabajo en general	66
Figura 8: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo	68
Figura 9: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la forma que realiza el trabajo.....	70
Figura 10: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo	73
Figura 11: Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la relación subordinado superior.....	74
Figura 12: Distribución de la muestra según la dimensión liderazgo.....	77
Figura 13: Distribución de la muestra según la dimensión motivación.....	78
Figura 14: Distribución de la muestra según la dimensión comunicación.....	79
Figura 15: Distribución de la muestra según la dimensión trato al trabajador.....	81



Figura 16: Distribución de la muestra según la dimensión identificación institucional	82
Figura 17: Distribución de la muestra según la variable clima organizacional.....	83
Figura 18: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción por el trabajo en general	84
Figura 19: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo	85
Figura 20: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo	87
Figura 21: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo.....	88
Figura 22: Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la relación subordinado superior.....	89
Figura 23: Distribución de la muestra según la variable satisfacción laboral.....	90



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Las perspectivas actuales denotan que la calidad de vida de los trabajadores a nivel mundial, latinoamericano y nacional son de gran importancia, tomando en cuenta que uno de los derechos fundamentales del ser humano es ser tratado y respetado con dignidad en su ambiente de trabajo, que normalmente son las organizaciones. Para Chiavenato (2020) realizar mejoras del clima organizacional de manera permanente hace que la satisfacción laboral de los trabajadores sea buena; por lo cual en la actualidad estos temas cobran mayor relevancia, debido que toda organización en su afán de alcanzar la competitividad y el éxito considera que la única manera de poder alcanzar ello es a través de lograr trabajadores totalmente satisfechos.

Por su parte Conejero et al. (2022) mencionan que para alcanzar la competitividad y la productividad es necesario ir de la mano con la calidad total debido que de ello dependerá la permanencia en el mercado actual. Asimismo, las teorías administrativas se han aplicado en demasía por los negocios en la cual se comparte diversas fórmulas de éxito, una de ellas considera que para lograr alcanzar el crecimiento y desarrollo de la organización es primordial que los trabajadores desarrollen sus competencias y potencialidades dentro de su ámbito de trabajo, a su vez requieren ser tratados de manera idónea. Por lo tanto, el actuar presente de toda organización es lograr mantener satisfechos a sus trabajadores. Analizar la satisfacción laboral a nivel mundial amerita ver el caso de Europa donde las empresas que se dedican a desarrollar asesorías organizacionales indican que los trabajadores europeos han tenido una baja en la calidad de vida laboral, donde solo el 14% de ellos se encuentra satisfecho con el ambiente y la actividad que desarrolla del mismo modo en Asia Sur solo el 27% de los trabajadores se encuentra satisfecho. Por otro lado, al comparar el nivel de compromiso de los trabajadores de España y Reino Unido se pudo determinar que España cuenta con trabajadores de nivel



bajo de compromiso los cuales ha salido a flote por las situaciones que ha provocado la pandemia del COVID 19, a su vez se ha visto que gran cantidad de españoles muestran mayor nivel de estrés y preocupación.

Por su parte Madrigal (2018) en su reporte determino que los trabajadores de organizaciones de Centroamérica actualmente están necesitando que exista un adecuado ambiente de trabajo y como consecuencia de ello un grado de satisfacción de laboral alto lo cual en las organizaciones existentes no se ha evidenciado, más bien existe mayor rotación de personal y algunas de ellas terminan renunciando. Uno de los casos relacionados es de Costa Rica donde se ha visto que la demanda de nuevos puestos de trabajo aún sigue en incremento constituido por aquellas personas desempleadas y las que quieren cambiar de trabajo que alcanzo del 100% un 17.6%. Los problemas frecuentes asociados a este fenómeno es la búsqueda de estabilidad laboral, donde los factores a tomar en consideración son: pocas horas de trabajo, adecuadas condiciones laborales y una remuneración acorde al esfuerzo desarrollado dentro de la organización.

Asimismo, en Latinoamérica según la Revista la Voz (2022) se ha presentado un análisis desarrollado a trabajadores de 34 países en la cual se ha analizado expectativas, comportamientos y actitudes que muestran los colaboradores respecto a su ambiente laboral; entre los hallazgos se obtuvo que el 34.5% de los trabajadores de Argentina aún se encuentran en búsqueda constante de nuevos puestos de trabajo, entre los requisitos que buscan encontrar esta aquello relacionado con las expectativas de crecimiento profesional y una remuneración acorde a su desempeño; entre tanto un 32.4% argumenta que si se presenta una nueva oportunidad laboral si lo tomarían sin pensarlo dos veces. Asimismo, en México se ha analizado la situación de las organizaciones de carácter público respecto a la cultura y clima laboral donde se ha evidenciado que el 81% de los trabajadores de las dependencias analizadas muestran un interés alto de compartir sus experiencias con el resto; tomando en cuenta la política remunerativa de la entidad, así como la capacitación, especialización, trabajo en equipo y liderazgo.



Las organizaciones del contexto nacional según los hallazgos de Chávez (2021) tienen mucho interés en mejorar el clima y satisfacción laboral de sus trabajadores, debido que lograr una armonía entre el clima y satisfacción aun representa un reto para las organizaciones de hoy más aun por los efectos provocados por la pandemia donde los trabajos presenciales han pasado a desarrollarse de manera remota con un uso intensivo de las tecnologías de información que ha generado en la mayoría de los trabajadores estrés y crisis. Asimismo, un 49% de los encuestados manifestaron poseer una percepción positiva respecto a la modalidad remota, entre tanto un 24% manifestó lo contrario; indicando así que la satisfacción laboral es baja puesto que no todos los trabajadores poseen buenos dominios de competencias digitales, del mismo modo el ambiente de trabajo no es adecuado puesto que las relaciones solo se dan a través de medio digital lo cual no ayuda a percibir de manera directa las relaciones entre jefe y compañeros de trabajo.

Como tesis vimos que la problemática satisfacción laboral también tiene sus implicancias en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, asimismo las condiciones físicas de la municipalidad no son adecuadas en cuanto a la iluminación, ventilación, temperatura, limpieza, etc., debido a las pésimas condiciones de trabajo gran parte de los colaboradores han adquirido problemas de salud que han generado faltas constantes que no ha permitido cumplir las metas establecidas en el tiempo, a su vez un grupo mayoritario de trabajadores no está satisfecho con la forma como está desarrollando sus actividades diarias debido que el cargo que ocupa a la actualidad no es acorde a su formación profesional por lo que cumplir una meta dentro de los plazos es difícil, asimismo la relación los jefes de área y los colaboradores no es bueno puesto que aún existe una brecha amplia entre ellos en cuanto al dominio de competencias, habilidades y destrezas, así como la formación profesional.

Otro de los problemas que también se observa dentro de la municipalidad es la insatisfacción respecto a las oportunidades de desarrollo, debido que no existe una estabilidad funcional dentro de la municipalidad ya que el periodo de gestión solo dura cuatro años en las cuales un profesional no puede desarrollarse profesionalmente, es decir



no existe la posibilidad de hacer líneas de carrera, del mismo modo existe poca capacitación para cumplir adecuadamente las funciones, en algunos casos el cumplimiento de leyes laborales no se maneja adecuadamente con todo el personal, puesto que existe aquellos trabajadores que tienen mayores beneficios a pesar de realizar las mismas actividades que uno; por lo que se puede indicar que no existe un trato justo y equitativo entre todos los trabajadores de la municipalidad generando así un ambiente laboral tenso entre todos; otro de los aspectos que también es deficiente dentro de la municipalidad es la mala relación que existe entre el subordinado y el supervisor, puesto que el supervisor al cumplir sus funciones de supervisión ejercer y realiza juicios inadecuados respecto a la actividad que desarrollan por todo ello los colaboradores sienten insatisfacción y pocas ganas de trabajar.

Como tesis por todas las observaciones negativas visualizadas dentro de la municipalidad podemos indicar que al no tomarse estrategias de mejora correctiva en el momento preciso los colaboradores de la municipalidad seguirán en deserción y aquellos que continúen laborando desarrollarán sus actividades con poco compromiso que perjudicará directamente al resto de los colaboradores, así como a los usuarios, del mismo modo traerá perjuicios a la municipalidad en cuanto a la reputación institucional generando una imagen de mediocridad y falta de competitividad.

En relación a las repercusiones generadas por la problemática presente se vio por conveniente determinar si el clima organizacional está asociado o no a la satisfacción laboral que tiene como fin otorgar soluciones pertinentes a la problemática existente.



1.2. Formulación de problemas

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cómo es la percepción del clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023?
- b. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023?
- c. ¿Existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023?

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

La ejecución de la investigación es pertinente debido al grado de importancia que dan las municipalidades en resolver un deficiente nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores tomando en cuenta que el clima organizacional según los estudios previos realizados es uno de los factores que condiciona dicho aspecto. Asimismo, este estudio contribuirá a la satisfacción plena de todos los colaboradores y usuarios de la municipalidad a través de un clima organizacional apropiado que busque el bienestar general de todos los miembros.



1.3.2. Relevancia social

La razón de poder determinar la asociación entre las variables hace que la investigación tenga contribución social debido que al determinar la existencia de relación entre clima y satisfacción ayudara a buscar mejoras necesarias a la problemática existente por lo cual quienes obtendrán beneficios positivos serán los mismos trabajadores de la entidad y como consecuencia de ello habrá una calidad de atención excelente a los usuarios, asimismo se beneficiara el jefe de recursos humanos quien ya para situaciones futuras ya sabrá cómo solucionar problemas relacionadas a mala satisfacción de los colaboradores, haciendo que este solucione rápidamente los problemas antes que afecten a toda la entidad.

1.3.3. Implicancias practicas

La finalidad práctica de la investigación radica en aportar un diagnóstico de la situación real que sucede en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi respecto al clima organizacional y satisfacción laboral, una vez determinada estos aspectos será necesario desarrollar algunas propuestas para mejorar la satisfacción de los colaboradores con el fin de lograr el compromiso de cada uno de ellos en el cumplimiento de las metas y objetivos de la municipalidad, tal que estas se alcancen con eficiencia y efectividad.

1.3.4. Valor teórico

El aporte teórico del estudio va directamente enfocado a dos escenarios, una que corresponde al estado del arte de las ciencias empresariales y otro como un conocimiento que aporta al nivel estratégico de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, las conclusiones determinadas en la investigación contribuirán como un aporte significativo para establecer propuestas y estrategias de mejora respecto a las deficiencias encontradas e cada uno de las dimensiones de las variables clima y satisfacción laboral a través del apartado de recomendaciones.



1.3.5. Utilidad metodológica

El desarrollo de la investigación tiene contribución metodológica, al ser desarrollado bajo los alcances descriptivo y correlacional ameritaron adaptar dos instrumentos según las características actuales que presentan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi y dichos instrumentos antes de poder ser suministrados pasaran por dos análisis que son validez y confiabilidad y dichos instrumentos para ser considerados en la investigación deberán alcanzar un nivel alto de validez y confiabilidad; los cuales serán de gran ayuda para autores que deseen desarrollar una investigación del mismo alcance o el mismo contexto que es Ancahuasi.

1.3.6. Económica

El desarrollo de la investigación tiene contribución económica ya que se está generando muchos empleos directos e indirectos en las distintas áreas de la municipalidad al ser desarrollado por un plan de acción estratégico, se pretende que el mismo sea implementado en la municipalidad distrital de ancahuasi.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Describir la percepción del clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.



- b. Identificar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.
- c. Determinar la relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.

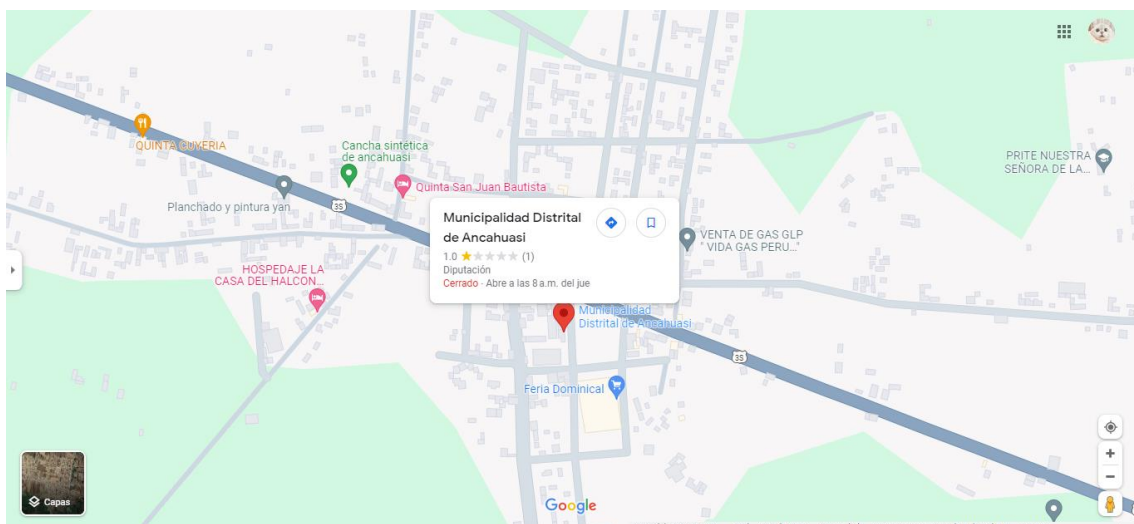
1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El levantamiento de trabajo de campo se desarrolló en el Distrito de Ancahuasi, específicamente en la municipalidad, donde se abordó a todos los colaboradores que laboran en dicha dependencia, se evidencia en la siguiente figura 1.

Figura 1

Ubicación de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi



Fuente: Ubicación de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi en Google maps



1.5.2. Delimitación temporal

Temporalmente la investigación se efectuó en 6 meses incluyendo el estudio y la recolección de datos, iniciando en el mes de abril del 2023 y finalizando en el mes de setiembre del 2023.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Guevara y Agustín (2018) en su trabajo de investigación. **Titulado: “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”**

Objetivo: Establecer las deficiencias que posee las municipalidades en cuanto a su clima organizacional, estableciendo la relación que tiene con la satisfacción laboral, de los colaboradores administrativos.

Metodología: Se basó en un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, correlacional, la población estuvo constituida por 95 colaboradores, las técnicas empleadas fueron la observación, la encuesta y la entrevista.

Resultados: Llegando a concluir que se comprobó que dentro de las Municipalidades estudiadas existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis general de la investigación, es decir si se llega a un buen clima laboral se tendrá un nivel alto en la satisfacción laboral de los trabajadores. Por otro lado, las dimensiones como el comportamiento organizacional, el ambiente físico, el ambiente social, características estructurales y características personales se relacionan con la satisfacción laboral, cada una de estas dimensiones juega un papel crucial en la experiencia general de un trabajador, lo que lleva a la satisfacción o al descontento en su trabajo. La combinación de estos factores crea una compleja e intrincada red de influencias que determina el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

2.1.2. Antecedentes nacionales



Dentro de su investigación de Amasifuen et al. (2022). **Titulado: “Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado”**

Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín.

Metodología: El estudio abarco una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la muestra estuvo conformada por 174 colaboradores, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta.

Resultados: Obteniendo como conclusión que, se ha determinado que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, aunque a un nivel relativamente bajo. Esto implica que mejorar el clima organizacional dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín conducirá a una mejor percepción de la satisfacción laboral entre los colaboradores. Además, factores como la dinámica de grupo y la estructura organizacional tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral. Como resultado, es imperativo que la institución implemente programas de liderazgo efectivos a nivel de grupo y reconozca las contribuciones de los trabajadores y los equipos de trabajo a nivel organizacional para mejorar la satisfacción general.

Por su parte Pérez (2022) en su investigación. **Titulado: “Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020”**

Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

Metodología: La metodología se basó específicamente en un estudio de tipo básica, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 67 colaboradores, la técnica aplicada fue la encuesta.

Resultados: Obteniendo como conclusión que existe relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, así mismo el 41.8% de los colaboradores indican que respecto al clima la laboral que existe en la Municipalidad Provincial de Chiclayo es malo, puesto que indican que el ambiente en el que laboran no es apropiado para desarrollar sus funciones respectivas. Dentro de la variable satisfacción laboral el



52.2% de ellos manifiestan que se sienten insatisfechos en cuanto al ambiente laboral a causa de diferentes factores como la oportunidad de desarrollo profesional y las condiciones laborales.

Ortiz y Quiroz (2021) en su trabajo de investigación. **Titulado:** “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Cajamarca, Cajamarca 2021”

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Metodología: La metodología empleada fue de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la muestra obtenida fue de 332 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Resultados: Llegando a concluir lo siguiente la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores tienen una relación positiva, de igual manera se comprobó que existe una relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral, cabe indicar que el liderazgo es un factor que puede afectar significativamente, puesto que si se fomenta positivamente se tendrá un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y productivo. La dimensión toma de decisiones y la satisfacción laboral tiene una relación positiva, quiere decir que dentro del lugar de trabajo existe la oportunidad de que sus colaboradores elijan y tomen decisiones. La dimensión estructura del trabajo y la satisfacción laboral tiene una relación positiva. Cabe mencionar que en el lugar de trabajo existe una jerarquía clara, con funciones y responsabilidades específicas asignadas a cada colaborador de manera que puede brindarles un sentido de claridad y dirección, lo que puede ser útil para fomentar la satisfacción laboral. Existe una relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral, es decir que los colaboradores poseen un alto nivel de motivación al momento de abordar sus respectivas tareas lo que conduce a una mayor productividad y satisfacción. Por último, no existe relación entre la dimensión comportamiento individual y la satisfacción laboral.



En su investigación de Calisaya y Yufra (2021). **Titulado: “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021”**

Objetivo: Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021.

Metodología: Metodológicamente se basó en un estudio de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la cantidad obtenida de la muestra fue igual a la de población con un total de 100 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Resultados: Obteniendo como conclusión que el estudio mostró un vínculo significativo entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción que sienten los colaboradores hacia su trabajo. Esto confirma la idea de que el entorno dentro de una empresa puede tener un impacto significativo en el estado mental de sus trabajadores. También destaca la responsabilidad del clima organizacional en moldear el estilo de trabajo de los colaboradores y contribuir a su satisfacción laboral. El estudio revela que la forma en que opera una organización y el entorno que crea juegan un papel crucial para mantener contentos a sus trabajadores.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción por la forma en como realiza su trabajo, la implementación exitosa de estrategias de planificación del trabajo es un componente clave del clima organizacional. En consecuencia, la implementación o la falta de implementación de estas estrategias puede ser un factor decisivo para determinar la satisfacción o insatisfacción de los empleados. Existe relación entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de los trabajadores, refleja la percepción de los trabajadores hacia las comodidades, el entorno y las herramientas que se les proporcionan para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente. El nivel de gratificación que sienten los trabajadores está directamente asociado con qué tan bien el entorno físico satisface sus necesidades. Existe una relación entre clima organizacional y satisfacción por la forma en cómo realiza su labor, esto abarca los sentimientos que experimenta un empleado cuando se organiza, ejecuta su trabajo y se



siente satisfecho con el progreso que está logrando para mejorar la capacidad de la organización para responder a los desafíos. Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con la relación subordinado supervisor, esta dinámica a menudo está determinada por la capacidad del jefe para reconocer y responder a las expresiones de progreso y desarrollo de sus subordinados. Y por último existe una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción con la remuneración, la evaluación de equidad se realizó mensualmente para determinar la compensación adecuada por los servicios prestados.

En su trabajo de investigación de Carbajal (2021). **Titulado: “Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Paramonga, Barranca 2020”**

Objetivo: Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Paramonga, Barranca.

Metodología: La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la muestra estuvo constituida por 148 colaboradores, para la recolección de datos se aplicó la encuesta.

Resultados: Llegando a concluir que se comprobó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paramonga, el clima organizacional juega un papel crucial para lograr incentivos y promover el compromiso de los empleados, lo que conduce a una mayor satisfacción laboral. Actúa como una interfaz de comunicación dentro de una empresa, brindando a los trabajadores un espacio para participar en prácticas laborales positivas mientras la institución refuerza estas áreas al incorporar beneficios, incentivos y prácticas culturales. En última instancia, el objetivo es crear una fuerza laboral feliz y satisfecha, lo que lleva a una mayor competitividad. La motivación de los colaboradores está directamente relacionada con el desempeño laboral, lo que se traduce en una mayor productividad y beneficios para la organización. La comunicación efectiva entre los colaboradores es vital para crear un sentido de pertenencia, colaboración y lealtad hacia la institución, lo que redundará en un mejor clima organizacional. La cultura organizacional está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral, con valores, hábitos y normas



compartidas que contribuyen a la integración de los compañeros de trabajo y al sentido de pertenencia.

Así mismo Guevara (2021) en su trabajo de investigación. **Titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Rázuri, Provincia de Ascope 2021”**

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Rázuri, Provincia de Ascope – 2021.

Metodología: Se basó en una metodología de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 73 colaboradores, la técnica para recopilar datos fue la encuesta.

Resultados: Llegando a concluir lo siguiente que se determinó que dentro de la Municipalidad Distrital de Rázuri existe una vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores, así mismo se guarda una relación significativa entre la variable clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral como la satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca, las relaciones interpersonales y el estilo de dirección. Estos hallazgos resaltan la importancia de un clima organizacional positivo para obtener un alto nivel de satisfacción laboral general entre los colaboradores.

En su estudio de Espinoza (2021). **Titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, gerencia de planificación y presupuesto-2019”**

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto.

Metodología: La metodología empleada fue de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la muestra fue de tipo censal compuesta por 30 colaboradores, para la obtención de datos se utilizó el cuestionario.

Resultados: Obteniendo como conclusión que dentro de Municipalidad Provincial de Huánuco existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción



laboral de sus colaboradores. Así mismo se demostró que la estructura de la organización está íntimamente ligada a las condiciones de trabajo de los colaboradores. Existe una vinculación entre las relaciones sociales con la de los jefes de los colaboradores, el nivel de empatía y respeto que muestran los jefes puede hacer o deshacer el ambiente de trabajo y dar forma a la dinámica entre colegas. Cada interacción, ya sea positiva o negativa, contribuye a la dinámica social del lugar de trabajo. Y por último existe una vinculación significativa entre el conflicto con el bienestar de los trabajadores. Esta conexión no debe subestimarse, ya que el nivel de conflicto puede tener un impacto directo en la salud y la felicidad general de los colaboradores dentro de la organización.

Por su parte Chata (2020) en su trabajo de investigación. **Titulado: “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de la ciudad Nueva, periodo 2018”**

Objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva durante el periodo 2018.

Metodología: La metodología que se aplicó fue de tipo básica, nivel explicativo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra contó con un total de 87 trabajadores, para la recolección de datos se aplicó la encuesta y se utilizó el cuestionario.

Resultados: Obteniendo como conclusión que, se determinó que la variable clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva durante el período 2018. Se estableció que el clima organizacional en su dimensión de comunicación y relaciones sociales influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva 126 durante el período 2018. Se estableció que el clima organizacional en su dimensión recompensa influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva durante el período 2018. Se estableció que el clima organizacional en su dimensión condiciones de trabajo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva durante el período 2018.



Ruiz (2020) en su trabajo de investigación. **Titulado: “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Sanagorán De La Provincia Sánchez Carrión - 2020”**

Objetivo: Determinar la influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sanagorán, Provincia Sánchez Carrión - 2020.

Metodología: La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, la muestra fue de tipo censal conformada por 50 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Resultados: Llegando a concluir que dentro de la Municipalidad Distrital de Sanagorán existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores, lo que indica a medida que mejora el clima organizacional, los trabajadores se sentirán más satisfechos con su trabajo debido a una multitud de cambios y mejoras notables dentro de su entorno y cultura de trabajo. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el riesgo de toma de decisiones, cabe mencionar que, si la atmósfera dentro de una organización es positiva y de apoyo, tendrá un profundo impacto en la calidad del riesgo y la toma de decisiones. Esto se debe a que un clima organizacional favorable fomenta un entorno en el que las personas se sienten cómodas expresando sus ideas y asumiendo riesgos calculados, lo que lleva a una toma de decisiones más innovadora y eficaz.

Existe un grado de relación entre el clima organizacional y apoyo a sus colaboradores, por lo cual, si la atmósfera dentro de la organización es positiva, se creará un entorno enriquecedor con amplia asistencia y recursos. Esto se puede lograr a través de una variedad de elementos, como una buena comunicación, un liderazgo eficaz y una cultura de colaboración. Existe un grado de relación entre clima organizacional y tolerancia al conflicto, lo que manifiesta que, si el ambiente de una organización es agradable, mejorará la capacidad de manejar y aceptar conflictos. Esto significa que la atmósfera del lugar de trabajo puede afectar en gran medida la forma en que los empleados lidian con los desacuerdos y los desafíos. Y por último existe un grado de relación entre el clima organizacional y remuneraciones, esto indica que cuando el



ambiente dentro de una organización es positivo, la compensación para los trabajadores es más generosa. Esto significa que el entorno es propicio para la productividad y la satisfacción de los colaboradores, lo que lleva a un mayor nivel de recompensa financiera por sus esfuerzos.

2.1.3. Antecedentes locales

Yépez (2021) en su estudio. **Titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Echarati - Cusco - 2021”**

Objetivo: Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Echarati, 2022.

Metodología: Metodológicamente estuvo enfocada en un estudio de tipo básico, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, la muestra fue un total de 29 trabajadores, para lo cual se utilizó el cuestionario.

Resultados: El autor llegó a concluir que en Municipalidad Distrital de Echarati, existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que propician un buen ambiente laboral para que el personal administrativo se sienta motivado y confiado a realizar sus respectivas labores. Por otro lado, se demostró que las dimensiones como el liderazgo, las relaciones interpersonales, la autonomía y la supervisión tienen una relación significativa con la satisfacción laboral. Cabe mencionar que dentro de la Municipalidad fortalecen cada dimensión con el propósito de que los trabajadores se sientan satisfechos y así lleguen a desempeñarse de manera positiva. En tanto se afirma la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación realizada.

Laime (2018) en su investigación. **Titulado: “El clima laboral y satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital Santiago de Cusco 2018”**



Objetivo: Determinar la percepción del clima laboral en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago 2018.

Metodología: La metodología empleada fue de tipo básica, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, la muestra fue de tipo censal en la que contó con un total de 25 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Resultados: Obteniendo la siguiente conclusión que, dentro de la Municipalidad Distrital de Santiago en la unidad local de empadronamiento, el 72% de los colaboradores indican que el clima laboral es regular, por otro lado, el 28% tiene una percepción mala. Así mismo el 64% de ellos indican que la satisfacción del usuario es regular y el 36% considera que es insatisfecho. Se determinó que existe una relación entre la variable clima laboral y la variable satisfacción laboral, por lo cual si existe un clima laboral bueno se tendrá un nivel alto de satisfacción del usuario, del mismo modo se comprobó la hipótesis general de la investigación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del clima organizacional

a. Teoría de la motivación

McClelland (1989) profundizó en los diferentes tipos de motivadores y su vinculación con las necesidades humanas. Dentro del ámbito de las necesidades humanas, hay tres categorías distintas que pertenecen al comportamiento social. Estas necesidades tienen un impacto significativo en las acciones de una persona y pueden explicar una amplia gama de comportamientos sociales. La teoría de McClelland ha ganado reconocimiento debido a su capacidad para arrojar luz sobre las razones subyacentes de tal comportamiento. Así mismo se mencionan las siguientes necesidades:

- **Necesidad de logro:** es una fuerza poderosa que impulsa a las personas a luchar por el éxito y la grandeza. Está impulsado por el deseo de establecer metas significativas, buscar la excelencia y enorgullecerse del trabajo bien hecho. Aquellos impulsados



por esta necesidad sienten un sentido de responsabilidad para lograr sus objetivos y están dispuestos a hacer el esfuerzo necesario para alcanzar el resultado deseado.

- **Necesidad de afiliación:** es un impulso innato para establecer y fomentar conexiones significativas y amistosas con los demás, para sentir un sentido de pertenencia dentro de una comunidad. Esto implica buscar activamente cultivar la popularidad, fomentar la interacción frecuente con los demás y esforzarse por ser un miembro útil y valioso de la sociedad.
- **Necesidad de poder:** es un intenso deseo de ejercer la autoridad y ser reconocido como importante. Es una búsqueda de prestigio y estatus que uno anhela lograr.

2.1.1.1. Definición del clima organizacional

Chiavenato (2020) refiere que es la atmósfera y el ambiente del lugar de trabajo que es percibido y sentido por los colaboradores, y que moldea fuertemente su conducta y acciones. Está formado por una variedad de factores, desde el diseño físico de la oficina hasta la dinámica social y las normas culturales que existen dentro de la organización.

Brunet (2007) sustenta que se refiere a la mentalidad general de quienes ocupan puestos de autoridad dentro de una empresa. Es un reflejo de cómo los individuos procesan internamente la información y responden a eventos positivos y las cualidades únicas de la organización. Esta mentalidad está formada por las experiencias e interacciones del individuo dentro de la empresa.

Así mismo su postura de Sandoval (2007) indica que es la atmósfera general y el entorno en el que las personas trabajan dentro de una organización. Esto incluye factores como la forma en que está estructurada la organización, el estilo de liderazgo, los métodos de comunicación, los incentivos para la motivación y las recompensas por el desempeño. Estos elementos tienen un impacto significativo en las acciones y la productividad de los individuos dentro de la organización.



Por su lado Stephen y Robbins (2004) argumenta que es una visión colectiva de cómo el trabajo, el entorno físico, las interacciones sociales y las reglas formales impactan a los miembros de una organización. Abarca las percepciones y sentimientos que tienen los individuos hacia su entorno de trabajo y las personas que lo integran. Estas percepciones dan forma a la atmósfera general de la organización y pueden afectar la productividad, la satisfacción laboral y el éxito general.

2.1.1.2. Dimensiones del Clima organizacional

Según Chiavenato (2020) el clima organización se medirá a través de las siguientes dimensiones:

- a. Liderazgo:** es la notable capacidad de un individuo para inspirar y guiar a las personas hacia el logro de sus objetivos y metas. Esto implica la capacidad de organizar, motivar y dirigir grupos de personas hacia un propósito común mientras se adhiere a un conjunto de valores fundamentales.
- b. Motivación:** Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.
- c. Comunicación:** es el elemento vital de las empresas y organizaciones, ya que permite a sus colaboradores experimentar un flujo constante de energía positiva a medida que se involucran en diversas actividades para lograr los objetivos compartidos. En esencia, la motivación es el combustible que impulsa los esfuerzos relacionados con el trabajo.
- d. Trato al Trabajador:** la institución debe mantener como norma tratar a todos sus trabajadores con la máxima dignidad, empatía y respeto, independientemente de su posición de autoridad. Es imperativo que se eliminen todas las formas de comportamiento discriminatorio o irrespetuoso para crear un ambiente de trabajo armonioso. Todo trabajador debe sentirse valorado y apreciado.



- e. **Identificación Institucional:** se refiere a las características únicas que distinguen a una organización de otra. Estas características abarcan nuestra autopercepción colectiva, objetivos, costumbres, estatus social, creencias y más. Son los que nos diferencian y definen nuestra identidad como institución.

Hay Group la consultora sede Venezuela, respecto al clima identifico seis dimensiones críticas que estos son medidos con un instrumento para obtener resultados de ECO (Estudio de Clima Organizacional):

- a) Claridad: En la organización todos saben lo que se espera del personal.
- b) Estándares: Los objetivos retadores son establecidos y a la vez alcanzables.
- c) Responsabilidad: Todos los empleados tienen la autoridad para lograr los objetivos.
- d) Flexibilidad: No hay reglas, políticas y procedimientos innecesarios.
- e) Reconocimiento: Todos los empleados son compensados y reconocidos por su buena labor.
- f) Espíritu de equipo: Todos los empleados están felices de pertenecer a la organización.

2.1.1.3. *Importancia del clima organizacional*

Brunet (2007) manifiesta que el clima de una organización está formado por los creencias, valores y actitudes de sus miembros, que a su vez se convierten en componentes integrales del clima. En consecuencia, es crucial que un administrador posea la capacidad de examinar y evaluar el clima de su organización por tres razones distintas, los cuales son:

- a. Examinar los diversos factores que causan tensión, presión o desaprobación que conducen a la formación de percepciones desfavorables hacia la organización y proporcione descripciones complejas para enriquecer el análisis.



- b.** Crear y mantener una transformación notable que muestre claramente al administrador qué áreas requieren su atención.
- c.** Realice un seguimiento del crecimiento de su empresa con descripciones complejas y anticipe cualquier desafío potencial que pueda surgir.

La postura de Bustos et al. (2001) argumentan que el clima organizacional juega un papel crucial en la vinculación de las metas de la organización y el comportamiento de los empleados, incluyendo su conducta, actitudes, creencias y lineamientos. De ahí que muchas instituciones consideren a sus recursos humanos como su activo esencial. Para evaluar la calidad de los recursos humanos, es necesario monitorear continuamente el clima organizacional, el cual debe estar ligado a la motivación que brindan los líderes a los empleados, ya que afecta directamente su desempeño laboral.

2.1.1.4. *Características del clima organizacional*

Pintado (2014) sustenta que el clima organizacional posee diferentes características, como:

- a.** Los factores que determinan el clima son elementos que están conectados con las condiciones de trabajo, y deben ser descritos con gran detalle.
- b.** La organización puede confiar en un clima relativamente estable con cambios lentos, pero puede verse interrumpida por decisiones que tienen un gran impacto en su futuro. Estas interrupciones pueden causar perturbaciones significativas en la estabilidad de la organización.
- c.** Los comportamientos de los miembros de la institución se ven muy afectados por el clima, lo que representa un desafío importante para administrar la organización y coordinar el trabajo. La poderosa influencia del clima puede dificultar que las personas trabajen juntas de manera eficaz y eficiente.
- d.** La atmósfera dentro de una organización tiene un impacto significativo en cuán dedicados y conectados se sienten sus miembros hacia ella. El ambiente específico



del lugar de trabajo puede dar forma al nivel de lealtad y sentido de pertenencia que las personas tienen hacia la organización.

- e. La atmósfera de una organización está influenciada por varios elementos estructurales, incluido el estilo de gestión, las políticas y estrategias, y las prácticas de empleo. Estos factores pueden afectarse mutuamente.
- f. Un ambiente de trabajo deficiente se puede demostrar a través de altos niveles de ausentismo y rotación de empleados. Otros signos incluyen la falta de liderazgo, dirección y unidad, así como la complacencia, la tardanza, la falta de compromiso personal, la desmotivación y el desprecio por las reglas y las relaciones interpersonales. Además, la falta de creatividad, innovación, preparación, planificación y estructuración dinámica de actividades, junto con conflictos y auto conflictos, también pueden indicar un ambiente de trabajo negativo.
- g. La calidad de vida laboral está íntimamente ligada al clima organizacional, ya sea positiva o negativamente. El estado del clima organizacional puede tener un gran impacto en la experiencia general de los colaboradores y la calidad del trabajo que producen.
- h. El ambiente de una organización se puede alterar, pero es necesario modificar múltiples factores para que el cambio sea duradero y el ambiente se asiente en un nuevo estado. Esto requiere una gran cantidad de ajustes específicos y detallados.

Por su parte Goncálves (2000) el clima organizacional se refiere a las características del ambiente de trabajo en el que se desenvuelven los trabajadores, y estas características pueden ser externas o internas. Entre las características más importantes:

- a. Los trabajadores de un área en particular pueden observar directa o indirectamente ciertas cosas, lo que puede tener un gran impacto en la atmósfera general de la organización. Esto se debe a que cada trabajador tiene su propia percepción única del entorno de trabajo.
- b. La atmósfera dentro de una organización puede experimentar un cambio transitorio en el comportamiento, desencadenado por una variedad de factores, como plazos financieros inminentes de fin de año, reducción de personal o un



aumento en la compensación. Este cambio se puede sentir en todo el lugar de trabajo, alterando la forma en que las personas interactúan entre sí y abordan sus tareas.

2.1.1.5. Factores Principales del clima organizacional

Así mismo Pintado (2014) manifiesta los siguientes factores del clima organizacional, los cuales son:

- a.** Los parámetros que rodean el contexto se refieren a los factores externos que afectan a la organización. Estos pueden incluir condiciones económicas, clima político, normas sociales y valores culturales. Los parámetros tecnológicos se refieren a las herramientas y sistemas utilizados por la organización para lograr sus objetivos. Esto puede incluir software, hardware y otras herramientas digitales que facilitan la comunicación, la colaboración y la productividad. La estructura del sistema organizacional se refiere a la forma en que se organiza la empresa, incluyendo su jerarquía, políticas y procedimientos. Todos estos parámetros son críticos para el éxito de la organización y deben administrarse y mantenerse cuidadosamente.
- b.** El nivel del individuo en la jerarquía organizacional y su salario correspondiente son factores significativos que definen su posición dentro de la empresa. Estos detalles proporcionan una imagen clara de su estado e importancia dentro de la organización.
- c.** Las características individuales que definen a una persona, sus pasatiempos y su satisfacción general contribuyen significativamente a su bienestar general. Estos factores personales están formados de manera única por las experiencias, la educación y las interacciones sociales de una persona, y pueden influir en gran medida en el curso de su vida. La riqueza y profundidad de estos factores son evidentes en los detalles de la rutina diaria de una persona, sus pasiones e intereses, y el nivel de realización que obtienen de sus experiencias. En última



instancia, estos factores personales son un aspecto clave de lo que hace de cada individuo una presencia única y dinámica en el mundo.

- d. La forma en que las personas dentro y fuera de una organización perciben su atmósfera y entorno, incluidos sus puntos de vista sobre los compañeros de trabajo, los líderes y la percepción general de la comunidad. Esta percepción puede verse influenciada por varios factores, como la comunicación, la cultura laboral y la reputación general de la organización.

2.1.1.6. Tipos de clima organizacional

Brunet (2007) identificó cinco tipos distintos de clima organizacional que pueden surgir durante las diferentes etapas del crecimiento de una empresa. Estos climas están influenciados por factores tanto internos como externos y, a menudo, pueden ser una combinación de dos o más tipos. Es crucial comprender los matices de cada clima para navegar de manera efectiva los diversos desafíos y tensiones que surgen. Los cuales son:

- a. **Clima rutinario:** se centra en acciones desorganizadas, sin propósito, indiferentes y desapegadas. Las conexiones interpersonales se caracterizan por sentimientos desfavorables. Los trabajadores ejecutan sus tareas basadas en la creencia de que su trabajo es insignificante y poco atractivo.
- b. **Clima orientado para la tarea:** se centra en un ambiente de trabajo está enfocado en completar las tareas con precisión y excelencia desde el principio. Las tareas están claramente definidas y los trabajadores evalúan periódicamente su desempeño para garantizar la eficiencia. Los supervisores mantienen un estricto nivel de control sobre la ejecución de las actividades. Los trabajadores tienen en alta estima sus puestos y están muy motivados para sobresalir en su trabajo. El ambiente es uno de propósito y determinación.
- c. **Clima de apoyo mutuo:** se caracteriza por un fuerte vínculo de amistad, empatía y cuidado entre colegas. Las tareas y requisitos son de poca importancia ya que los trabajadores se tratan entre sí con respeto. El ambiente de trabajo fomenta un sentido de apoyo comunitario y solidaridad.



- d. Clima práctico:** Un clima práctico en el lugar de trabajo fomenta la cooperación y la sociabilidad entre los trabajadores. Este tipo de entorno permite que los trabajadores estén de acuerdo entre sí, lo que hace que la mayoría se sienta satisfecho y se desempeñe bien en su trabajo. Cualquier problema que surja generalmente lo resuelven los propios trabajadores, a menos que el problema afecte a varias personas dentro de la empresa. En estos casos, los trabajadores se unen como grupo para encontrar soluciones y mejorar la situación. El resultado es un lugar de trabajo armonioso y productivo.
- e. Clima propósito:** implica las tareas en las que se supervisa a los trabajadores y está abierto al análisis y al cambio. Cuando los trabajadores comparten un objetivo común, sienten un sentido de responsabilidad hacia él y ven los problemas como oportunidades de crecimiento. Al trabajar juntos hacia un alto estándar de calidad, los trabajadores están motivados para sobresalir en sus compromisos. Es importante reconocer los diferentes tipos de ambientes de trabajo y hacer cambios si es necesario para el beneficio de la organización.

2.2.2. Teoría de Satisfacción laboral

a. Teoría X/Y

McGregor (1960) un reconocido psicólogo, observó minuciosamente el comportamiento de los colaboradores en diversas instituciones. Notó una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los trabajadores en entornos que ofrecían más autonomía y flexibilidad. En estos lugares de trabajo, los empleados tenían la libertad de trabajar en sus propios términos, tomar decisiones y asumir la responsabilidad de sus acciones. McGregor también observó que estos lugares de trabajo tenían un sistema de monitoreo abierto y participativo, donde se brindaba retroalimentación regularmente y los empleados se sentían escuchados y valorados. En general, las observaciones y teorías de McGregor han tenido un profundo impacto en la forma en que se gestionan los lugares de trabajo hoy en día, enfatizando la importancia de la autonomía, la flexibilidad y la



comunicación abierta. Es así que propuso dos teorías para respaldar sus hallazgos, los cuales son:

- **Teoría X:** se sugería que los gerentes que creían que sus trabajadores necesitaban supervisión y dirección constante creaban un clima de desconfianza e inseguridad, lo que conducía a una menor satisfacción laboral.
- **Teoría Y:** proponía que los gerentes que creían que sus trabajadores eran capaces y estaban motivados para trabajar de forma independiente creaban un ambiente de trabajo positivo que fomentaba la creatividad y la satisfacción laboral.

2.2.2.1. Definición de Satisfacción laboral

Pintado (2014) sustenta que la satisfacción laboral es algo más que un sentimiento de satisfacción con el propio trabajo. Es una actitud que refleja los valores y convicciones de un colaborador, y está moldeada por su conexión con su lugar de trabajo, metas y aspiraciones. Esta combinación compleja de emociones y creencias puede tener un gran impacto en el bienestar general y el desempeño laboral de un trabajador. La satisfacción que uno obtiene de su trabajo está íntimamente ligada al ambiente de la organización en la que trabaja ya su eficacia en el desempeño de sus funciones. Para lograr esto, es importante que los diversos aspectos, como el salario, los beneficios, los incentivos y las oportunidades de ascenso, sean justos, transparentes y se adapten a los deseos y aspiraciones de todos los trabajadores.

Alles (2013) indica que es el rango de emociones y actitudes positivas o negativas que los colaboradores tienen hacia su trabajo. Se ve influenciado por varios factores, incluidos los antecedentes culturales y sociales de un individuo, así como su percepción de su entorno de trabajo.

Por su lado Griffin y Moorhead (2010) define que un colaborador contento típicamente tiene menores índices de ausentismo, realiza aportes valiosos y muestra mayor lealtad a la empresa. Por el contrario, un empleado insatisfecho puede tener índices



más altos de ausentismo, causar estrés entre los colegas y mostrar una tendencia a buscar otras oportunidades laborales.

Desde la perspectiva de Robbins y Judge (2009) sostiene que la sensación de satisfacción hacia el trabajo de uno surge cuando uno reconoce y valora sus características únicas. Esta emoción positiva es el resultado de un profundo aprecio por el trabajo que se está realizando.

2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral

Alles (2013) sustenta que para medir la variable satisfacción laboral, se tomara en consideración las siguientes dimensiones:

- a. Satisfacción por el trabajo en general:** describe la forma en que los individuos se adhieren a las normas y expectativas de su trabajo así mismo al lugar de trabajo, encarnando un sentido de conformidad y adhesión. El comportamiento y las acciones de la persona se alinean con su cultura de trabajo, creando un ambiente cohesivo y unificado.
- b. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo:** la presencia de iluminación, ventilación adecuada, limpieza, organización, elementos visuales y auditivos atractivos, aire acondicionado eficiente y seguridad adecuada son elementos cruciales que pueden tener un impacto significativo en la comodidad y el estado de ánimo de los colaboradores, afectando en última instancia su desempeño en el trabajo. Por lo tanto, el entorno físico del lugar de trabajo juega un papel fundamental en la determinación de la productividad y la satisfacción general de los trabajadores.
- c. Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo:** el nivel de cumplimiento exhibido por un colaborador hacia su ambiente y condiciones de trabajo es un factor crítico que impacta significativamente el éxito, la calidad del trabajo y la rentabilidad de una empresa. Prestar mucha atención a este aspecto es crucial para garantizar un progreso y una productividad óptima.



- d. **Satisfacción con las oportunidades de desarrollo:** para mejorar la productividad de los empleados, es imperativo proporcionar una motivación constante utilizando una variedad de métodos, como dotarlos de mayor poder, confiarles tareas más importantes, felicitar sus logros y brindar un ambiente de trabajo superior. Estas técnicas son efectivas para potenciar el rendimiento de los trabajadores.
- e. **Satisfacción con la relación subordinado supervisor:** describe un ambiente de trabajo que emana un sentido de unidad, respeto mutuo y tranquilidad entre colegas, gerentes y otras figuras de poder presentes en la organización. Esto se puede observar en la forma en que todos interactúan entre sí, fomentando una atmósfera positiva y de apoyo.

2.2.2.3. *Características de la satisfacción laboral*

Furnham (2000) afirma que la especificidad del desempeño laboral se relaciona con la comprensión, las habilidades y las destrezas que los individuos retienen a través de la aplicación y demostración de las actividades que están realizando. En este sentido, la satisfacción laboral tiene las siguientes características:

- a. **La Adaptabilidad:** está respaldada por la seguridad de poder sobresalir en diversos entornos, independientemente de las distintas compensaciones, obligaciones y personal.
- b. **Comunicación:** es una habilidad versátil que permite a las personas expresar sus pensamientos de manera objetiva, ya sea en un equipo o en un entorno personal. También implica la capacidad de adaptar el idioma y el vocabulario de uno para satisfacer las necesidades de los destinatarios. Esta habilidad es esencial para la comunicación efectiva dentro de las corporaciones y organizaciones.
- c. **Iniciativa:** se refiere al deseo de superar rápidamente los obstáculos y alcanzar las metas. Implica ser capaz de hacerse cargo de las situaciones y resolverlas con paciencia para lograr más de lo que se espera.



- d. Conocimientos:** se refiere a personas que son expertas en su campo de trabajo. Conocen su industria y se mantienen actualizados con las últimas tendencias y cambios.
- e. Trabajo en Equipo:** es el acto de ampliar las propias capacidades mediante el trabajo eficiente en grupos o equipos de actividad, con el fin de lograr los objetivos de la corporación. Implica cooperar y crear una atmósfera armoniosa que fomente la conformidad, con cada individuo contribuyendo con sus habilidades y talentos únicos hacia el objetivo común. Una experiencia de trabajo en equipo exitosa está marcada por detalles vívidos, como una colaboración fluida, respeto mutuo, comunicación clara y un sentido de propósito compartido que inspira a todos los involucrados.
- f. Estándares de Trabajo:** requieren que las personas posean el intelecto para no solo cumplir sino superar las metas y los puntos de referencia establecidos por la empresa. Además, deben poseer la capacidad de buscar y utilizar recursos que brinden comentarios valiosos sobre el proceso y las posibles áreas de mejora. Esto exige una gran atención a los detalles y un impulso constante por la excelencia. Los estándares son rigurosos y requieren mucha dedicación y habilidad para cumplirlos, pero aquellos que lo hacen son recompensados con el éxito y el reconocimiento dentro de la organización.
- g. Desarrollo de Talentos:** se refiere al proceso de cultivar las habilidades y destrezas naturales de los colaboradores dentro de una organización. Esto implica planificar y organizar minuciosamente sesiones de formación que se adapten a las necesidades específicas de cada persona, con el objetivo final de mejorar su desempeño en los roles actuales y futuros. Es un componente esencial de la estrategia de cualquier empresa exitosa y requiere una comprensión profunda de los talentos únicos y el potencial de cada empleado. Las sesiones están cuidadosamente diseñadas para brindar una gran variedad de oportunidades de aprendizaje y están diseñadas para ser atractivas y prácticas, lo que garantiza que los empleados puedan aplicar lo que han aprendido en situaciones del mundo real. En general, el desarrollo del talento es una inversión crucial en el éxito a largo



plazo de cualquier organización y es un testimonio del valor que se otorga al crecimiento y desarrollo de sus empleados.

- h. La Potencia del Diseño del Trabajo:** es una poderosa herramienta que permite hacer un diagnóstico más eficiente de una corporación u organización para el logro de sus objetivos. Esto requiere la capacidad de redistribuir hábilmente las tareas de una manera que optimice tanto la flexibilidad individual como la conformidad con las mejoras, lo que resulta en un mayor éxito. La atención al detalle y la planificación estratégica involucradas en este proceso pueden tener un impacto significativo en el éxito general de la organización.
- i. Maximizar el Desempeño:** al resaltar la importancia de la inteligencia como un componente clave para lograr los objetivos de desempeño y desarrollo, se vuelve más fácil fomentar un entorno de aprendizaje propicio que apoye la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos. Además, tener métricas de rendimiento claras y medibles permite una evaluación más objetiva del progreso y el rendimiento.

2.2.2.4. Importancia de la satisfacción laboral

Desde el punto de vista de Gargallo (2012) mantiene que ha sido ampliamente reconocido en la literatura especializada en gestión de recursos humanos que la satisfacción laboral juega un papel crucial en el compromiso organizacional y el éxito empresarial. Se cree que tener colaboradores motivados y contentos es esencial para que una empresa logre productos y servicio al cliente de alta calidad. Por el contrario, si los empleados no se sienten satisfechos o conectados con su organización, puede obstaculizar la capacidad de la empresa para competir de manera efectiva.

No obstante, Muchinsky (2002) precisa que sería muy beneficioso contar con trabajadores que sean productivos y estén satisfechos con su trabajo, ya que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el rendimiento, la productividad y el ausentismo. Sin embargo, cabe señalar que, en determinadas situaciones, un aumento de la productividad puede conducir a una disminución de la satisfacción laboral. De igual



forma, es importante entender que altos niveles de satisfacción laboral no siempre garantizan altos niveles de producción.

Para Escribano (2005) encuentra que la satisfacción laboral es importante por las siguientes razones:

- a. Nos permite obtener información sobre la conducta de nuestros empleados en todas las etapas del proceso de producción, así como identificar posibles discrepancias entre los diferentes equipos.
- b. Es vital considerar la importancia de la satisfacción laboral tanto para el colaborador como para la institución. Al realizar revisiones diarias de satisfacción, puede ayudar en la prevención y modificación de conductas negativas.
- c. Al facilitar el intercambio de información de manera multidireccional, sirve para conocer el nivel de receptividad hacia las modificaciones e innovaciones propuestas.

2.2.2.5. *Tipos de satisfacción laboral*

Existe una amplia gama de tipologías para la satisfacción laboral, pero para el efecto, nos referiremos a la contribución teórica de Landy y Conte (2005), que describen cuatro tipos distintos, los cuales son:

- a. **Satisfacción Laboral Progresiva:** hace mención a que el colaborador tiene un fuerte sentido de satisfacción laboral, lo que ha llevado a un aumento en su nivel de aspiración.
- b. **Satisfacción Laboral Estable:** hace hincapié en un nivel equilibrado de satisfacción, donde se alienta a las personas a mantener su nivel actual de logros y satisfacción, al tiempo que buscan mejorar otros aspectos de su vida, a pesar de las limitadas oportunidades de crecimiento.
- c. **Satisfacción Laboral Conformista:** puede percibirse como un estado en el que un empleado puede tener un nivel más bajo de productividad y una menor



inclinación a realizar cambios o ajustes. Esto podría indicar que es posible que no estén buscando activamente oportunidades de crecimiento profesional y personal.

- d. Seudo - Satisfacción:** se trata de factores que pueden crear sensaciones falsas en el trabajador, llevándolo a satisfacer una determinada necesidad y dificultando su capacidad de lograr satisfacción en otras áreas. Es importante reconocer que cada persona tiene su propia personalidad, lo que la diferencia de los demás. Por lo tanto, cada individuo expresa su satisfacción en función de sus deseos y sentimientos personales hacia su trabajo y las expectativas establecidas para él.

2.3. Marco Conceptual

- a. Actitud laboral:** Bustos et al. (2001) sostienen que se refiere a cómo el colaborador percibe su trabajo y su disposición a responder positivamente a los factores asociados al mismo.
- b. Condiciones de trabajo:** Carbajal (2021) sostiene que está influenciado por una combinación de factores sociales y técnicos que tienen un impacto en el bienestar mental y físico de los colaboradores.
- c. Reconocimiento:** Chávez (2021) mantiene que es un factor crucial que contribuye al sentido de satisfacción de un individuo tanto en su vida profesional como personal. Reconocer y valorar el valor de cada persona es un motivador sutil pero poderoso que fomenta la satisfacción laboral y la automotivación.
- d.** que es una de las fuentes de satisfacción personal que tiene el ser humano para sentirse a gusto con su trabajo, además de con su vida. El reconocimiento del valor de todas las personas es un elemento invisible que estimula la satisfacción laboral e impulsa a un mismo.
- e. Salario:** Yépez (2021) define que es un aspecto esencial del trabajo, ya que sirve como base para la compensación. Es la retribución que el trabajador prevé recibir a cambio de prestar su trabajo.



- f. **Capacitación:** Chata (2020) manifiesta que se trata de cualquier actividad que emprende una organización para mejorar las actitudes, el conocimiento, las habilidades o el comportamiento de su personal, con un enfoque específico en mejorar el desempeño del empleado en su función. Esto se hace en respuesta a las necesidades de la organización y tiene como objetivo promover un ambiente de trabajo positivo.
- g. **Estructura:** Bustos et al. (2001) manifiestan que esta escala tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción que sienten los colaboradores sobre las diversas reglas, normas, procedimientos, obstáculos y otros aspectos que encuentran durante su trabajo. La respuesta, sea positiva o negativa, nos ayudará a determinar el grado de burocracia dentro de la empresa, frente al valor de los puestos en un ambiente de trabajo más relajado, informal y menos jerárquico.
- h. que esta escala indica la apreciación que poseen los trabajadores de la empresa sobre el número de normas, procedimientos, trámites, reglas, obstáculos y demás puntos que deben vivir en el desarrollo del trabajo. La respuesta de manera positiva o negativa, será cuando la empresa es burocrática, a diferencia de la importancia del cargo en un entorno laboral libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.
- i. **Responsabilidad:** Bustos et al. (2001) indican que la responsabilidad implica valorar la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones independientes. Es importante que los líderes brinden orientación de manera respetuosa e integral, para que los colaboradores se sientan empoderados y entiendan su rol dentro de la empresa.
- j. **Recompensa:** Bustos et al. (2001) indican que, en cuanto a la recompensa, la empresa valora y reconoce el arduo trabajo de sus empleados brindándoles una remuneración adecuada. Se observa que la empresa confía más en las recompensas que en los castigos, lo que contribuye a un ambiente de trabajo positivo. Los empleados están motivados para realizar sus funciones lo mejor que puedan y se les anima a mejorar si es necesario en un futuro próximo.
- k. **Relaciones:** Bustos et al. (2001) manifiestan que cuando se trata de relaciones dentro de una empresa, es importante reconocer el valor de un ambiente de trabajo positivo y fuertes conexiones sociales entre colegas y superiores. Estas relaciones pueden desarrollarse tanto dentro como fuera del lugar de trabajo y, a menudo, se clasifican



en grupos formales (la jerarquía de la empresa) y grupos informales (amistades entre compañeros de trabajo).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La percepción del clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023 es deficiente.
- b. El grado de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023 es alta.
- c. Existe relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.

2.5. Variables e indicadores

2.5.1 Identificación de Variables

VI: Clima organizacional



Chiavenato (2020) refiere que es la atmósfera y el ambiente del lugar de trabajo que es percibido y sentido por los colaboradores, y que moldea fuertemente su conducta y acciones. Está formado por una variedad de factores, desde el diseño físico de la oficina hasta la dinámica social y las normas culturales que existen dentro de la organización.

VII: Satisfacción laboral

Alles (2013) indica que es el rango de emociones y actitudes positivas o negativas que los colaboradores tienen hacia su trabajo. Se ve influenciado por varios factores, incluidos los antecedentes culturales y sociales de un individuo, así como su percepción de su entorno de trabajo.

2.5.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Es la atmósfera y el ambiente del lugar de trabajo que es percibido y sentido por los colaboradores, y que moldea fuertemente su conducta y acciones. Está formado por una variedad de factores, desde el diseño físico de la oficina hasta la dinámica social y las normas culturales que existen dentro de la organización. (Chiavenato, 2020)	El clima organizacional será medido a través de las siguientes dimensiones: como el liderazgo, la motivación, la comunicación, el trato al trabajador y la identificación institucional.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Estímulo a la capacitación • Estímulo trabajo en equipo
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Reconocimiento del aporte • Responsabilidad • Adecuación a condiciones de trabajo
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Asertiva • Efectiva • Empática • Saber Escuchar
			Trato al trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Confianza • Presión
			Identificación institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Responsabilidad

Nota: Elaboración propia en base a la literatura existente



Tabla 2

Matriz de Operacionalización de satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Es el rango de emociones y actitudes positivas o negativas que los empleados tienen hacia su trabajo. Se ve influenciado por varios factores, incluidos los antecedentes culturales y sociales de un individuo, así como su percepción de su entorno de trabajo. (Alles, 2013)	La satisfacción laboral será medida a través de las siguientes dimensiones: por la satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, y la satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	Satisfacción por el trabajo en general	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con el equipo Colaboración funcional • Estimulo del equipo • Participación activa • Satisfacción con el equipo • Atención de sugerencias • Reconocimiento percibido • Percepción de autonomía • Libertad metodológica del trabajo realizado • Soporte administrativo
			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación adecuada • Ventilación adecuada • Adecuación de espacio • Condiciones físicas • Percepción de temperatura • Percepción de limpieza • Disponibilidad de tecnología
			Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de gusto por el trabajo • Satisfacción por el trabajo en si mismo • Destrezas y satisfacción laboral • Cumplimiento de metas • Relación jefe inmediato • Relación jefe superior
			Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de carrera • Oportunidad de capacitación • Estabilidad funcional • Trato equitativo y justo • Cumplimiento leyes laborales • Satisfacción general Oportunidad de promoción
			Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de supervisión • Supervisión adecuada • Juicio de superiores Dirección recibida

Nota: Elaboración propia en base a la literatura existente



CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación según Vara (2012) corresponde a un tipo aplicado, debido que tiene por objetivo buscar nuevas alternativas de solución frente a las deficiencias encontradas en la satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Acahuasi; por lo tanto, el estudio es de carácter práctico donde se analizó ambas variables de las cuales a través del nuevo conocimiento evidenciado se podrá buscar soluciones adecuados y acordes a las necesidades.

3.2. Nivel de investigación

El estudio por su naturaleza abarca los niveles descriptivo correlacional, según la postura de Hernández y Mendoza (2018) el primer alcance trata de describir la variable tomando en cuenta las dimensiones correspondientes de cada una de las variables con el fin de conocer un poco más la presencia de las variables en el contexto analizado; el hecho de conocer cómo se presentan las variables en sus diferentes categorías permitirá abarcar el segundo alcance que tiene por objetivo buscar la asociación entre las variables dentro de un tiempo específico. Bajo esta perspectiva la investigación presentara resultados descriptivos y correlacionales a partir del análisis estadístico descriptivo e inferencial.

3.3. Enfoque de investigación

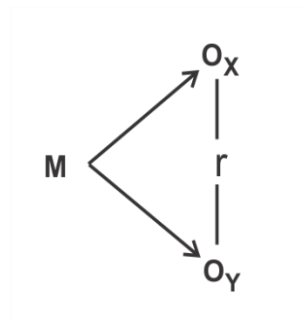
En tanto el enfoque del estudio corresponde a cuantitativo porque ayuda a recabar y analizar los datos obtenidos en el estudio a través de la estadística obteniendo conclusiones significativas relacionadas a las hipótesis del estudio. Asimismo, según Hernández y Mendoza (2018) este enfoque tiene por finalidad recabar información pertinente para ratificar y contrastar las hipótesis en relación a las teorías existentes.



3.4. Diseño de investigación

El diseño que corresponde al estudio es el diseño no experimental, en vista que se realizó sin hacer modificaciones o cambios en las variables, es decir dentro de este diseño solo se observó y se recabó la información como se encontró en su ambiente de estudio, por su parte Hernández y Mendoza (2018) indican que la finalidad del diseño es no manipular las variables por lo tanto el papel del investigador es solo observar y recabar información.

Asimismo, toda la información se recolectó dentro de un tiempo específico por lo tanto se dice que el estudio fue de corte transversal. El diseño consignado es lo siguiente:



Donde:

r: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

M: Muestra

O1: Clima organizacional

O2: Satisfacción laboral

3.5. Población

La Municipalidad Distrital de Ancahuasi está conformado por 120 trabajadores entre personal administrativo y la parte operativa; de los cuales 95 corresponden al personal administrativo y 25 a la ejecución de proyectos, así mismo se cuenta con 114 trabajadores contratados y 6 trabajadores nombrados.



Tabla 3

Personal Administrativo y operativo de la Municipalidad distrital de ancahuasi.

N°	Clasificación	Cantidad de personal
1	Personal Administrativos	95
2	Personal Operativo	25
Total		120

Nota: Información recopilada de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

Tabla 4

Personal contratado y nombrado de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

N°	Clasificación	Cantidad de personal
1	Personal Contratado	114
2	Personal Nombrado	6
Total		120

Nota: Información recopilada de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

3.6. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra es necesario tipificar adecuadamente, por lo tanto, según las características de la población el tipo de muestreo es el probabilístico, según la definición hecha por Hernández y Mendoza (2018) este muestreo se caracteriza por la probabilidad que tienen todos los integrantes de la población de formar parte de la muestra; por lo tanto, para su determinación se hace uso de la siguiente fórmula:

$$\frac{z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

Z = 1,96 → Nivel de confianza

p = 0,5 → Probabilidad de éxito

q = 0,5 → probabilidad de fracaso

E = 0,05 → Error



$N = 95 \rightarrow$ Población

$n = ? \rightarrow$ Muestra

$$\frac{1,96^2 \cdot 0,5 * 0,5 * 120}{0,05^2(120 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{0,9604 * 120}{0,0025(119) + 0,9604}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579}$$

$$n = 92$$

El tamaño de muestra de la investigación estuvo conformado por 92 trabajadores que 73 vendrían a ser personal administrativo y 19 personal operativo, entre ellos se tiene 87 trabajadores contratados y 5 trabajadores nombrados de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

Tabla 5

Asignación proporcional de la muestra de estudio del personal Administrativo y operativo de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

N°	Clasificación	Cantidad de personal	Porcentaje
1	Personal Administrativo	73	79%
2	Personal Operativo	19	21%
Total		92	100%

Nota: Elaboración propia en función a la población y muestreo de estudio.



Tabla 6

Asignación proporcional de la muestra de estudio del personal contratado y nombrado de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

N°	Clasificación	Cantidad de personal	Porcentaje
1	Personal Contratado	87	95%
2	Personal Nombrado	5	5%
Total		92	100%

Nota: Elaboración propia en función a la población y muestreo de estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

3.7.1. Técnicas

Como técnica de recolección de información que tuvo el estudio es la observación y la encuesta según Bernal (2016) la técnica de la observación consiste en apreciar las características físicas y visibles de los sujetos de estudio, en cambio la técnica de la encuesta estuvo conformado por un grupo de preguntas que han sido elaboradas o adaptadas a la realidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

3.7.2. Instrumentos

Los instrumentos que implica considerar en la investigación es la guía de observación y los cuestionarios, para este fin las investigadoras han utilizado una hoja donde han apuntado toda la información seleccionada, asimismo los cuestionarios fueron redactados de manera independiente por lo que el estudio estuvo compuesto por dos cuestionarios que comprendieron preguntas cerradas (**ANEXO 2**).

3.8. Validez y confiabilidad de instrumentos

Todos los instrumentos utilizados en la investigación ameritan ser evaluados tanto por el criterio de expertos como por la prueba de consistencia interna.



La validez de los instrumentos ha sido otorgada por el juicio de expertos quienes evaluaron si las preguntas planteadas permitirían recabar conclusiones en función a los objetivos planteados; bajo esta precisión el Mg. Arturo Chuquimia Hurtado, Mg. Marines Escalante Luna y Mg. Anghela Natassia Rojas Marroquin aprobaron el instrumento de investigación que permitió aplicar a los sujetos de estudio. (ANEXO 3)

Por otro lado, la confiabilidad se determinó a través de la prueba Alpha de Crombach que ha permitido conocer si los instrumentos aplicados varias veces a las mismas unidades de análisis darían los mismos resultados.

3.9. Plan de análisis de datos

El plan de análisis de datos constó de cinco etapas, dando inicio con el proceso de vaciado de datos al programa estadístico Microsoft Excel una vez completa la información esta ha sido trasladada al estadístico SPSS donde se analizó la confiabilidad de los instrumentos tomando en cuenta la prueba alfa de Cronbach; una vez determinada dichos valores estas pasaron por el análisis descriptivo donde se determinó el diagnóstico real de las variables y sus dimensiones. La siguiente fase consistió en desarrollar la prueba de normalidad que ayudó a determinar que estadístico de correlación se debida utilizar para probar hipótesis. Todos los resultados se presentaron en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de datos según indicadores de las dimensiones de la variable clima organizacional

Tabla 7

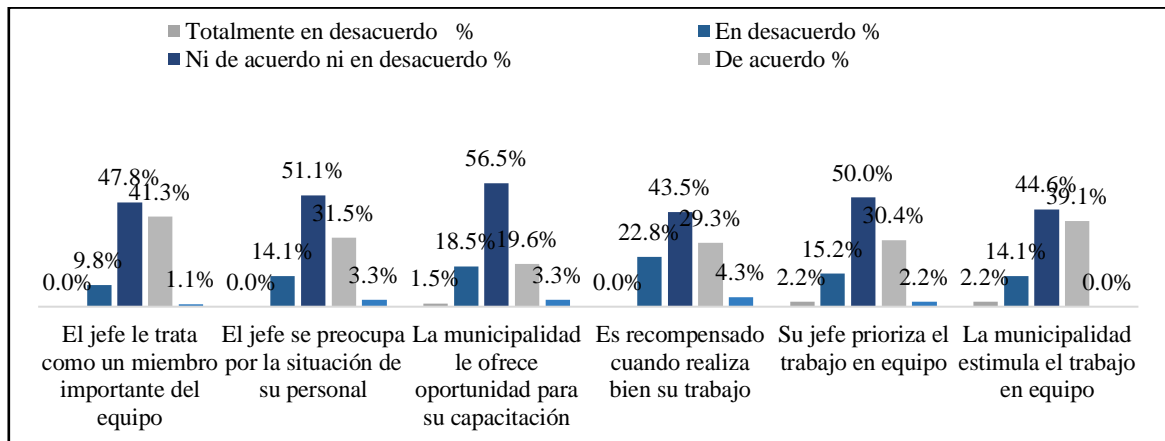
Distribución de datos según la dimensión liderazgo

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	El jefe le trata como un miembro importante del equipo	0	0.0%	9	9.8%	44	47.8%	38	41.3%	1
El jefe se preocupa por la situación de su personal	0	0.0%	13	14.1%	47	51.1%	29	31.5%	3	3.3%
La municipalidad le ofrece oportunidad para su capacitación	2	1.5%	17	18.5%	52	56.5%	18	19.6%	3	3.3%
Es recompensado cuando realiza bien su trabajo	0	0.0%	21	22.8%	40	43.5%	27	29.3%	4	4.3%
Su jefe prioriza el trabajo en equipo	2	2.2%	14	15.2%	46	50.0%	28	30.4%	2	2.2%
La municipalidad estimula el trabajo en equipo	2	2.2%	13	14.1%	41	44.6%	36	39.1%	0	0.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 2

Distribución de datos según la dimensión liderazgo



Los resultados que se evidencia en la dimensión liderazgo dentro de la municipalidad estudiada se da de la siguiente manera: el 47.8% de ellos manifiestan una opinión neutra en cuanto al apartado si el jefe le trata como miembro importante del equipo de los cuales el 38% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado, así mismo el 51.1% considera una opinión indiferente en cuanto a la percepción si el jefe se preocupa por la situación de su personal de los cuales el 44.6% corresponde al personal administrativo y el 6.5% corresponde al personal operativo entre ellos el 48.9% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado, por otro lado, 56.5% cuenta con una opinión neutra al respecto de que la municipalidad le ofrece oportunidad para su capacitación de los cuales el 46.7% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.3% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado, entre tanto el 43.5% sostiene una opinión neutra sobre si es recompensado cuando realiza bien su trabajo de los cuales el 41.3% corresponde al personal administrativo y el 2.2% corresponde al personal operativo entre ellos el 43% corresponde al personal contratado, el 50% de igual manera cuenta con una opinión indiferente sobre si su jefe prioriza el trabajo en equipo de los cuales el 40.2% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 46.7% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado, por último el 44.6% en consideración si la municipalidad estimula el trabajo en equipo sostiene una opinión neutra de los cuales el 38% corresponde al personal



administrativo y el 6.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 41.3% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado.

Tabla 8

Distribución de datos según la dimensión motivación

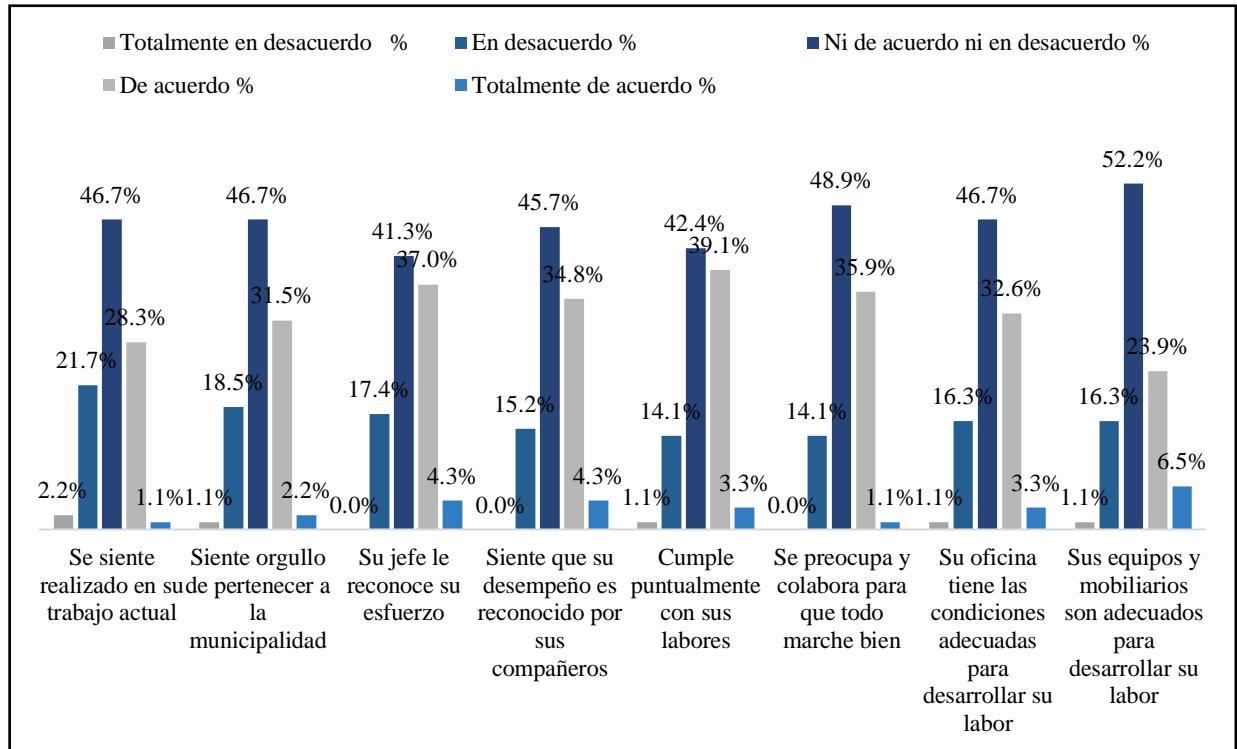
Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Se siente realizado en su trabajo actual	2	2.2%	20	21.7%	43	46.7%	26	28.3%	1	1.1%
Siente orgullo de pertenecer a la municipalidad	1	1.1%	17	18.5%	43	46.7%	29	31.5%	2	2.2%
Su jefe le reconoce su esfuerzo	0	0.0%	16	17.4%	38	41.3%	34	37.0%	4	4.3%
Siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros	0	0.0%	14	15.2%	42	45.7%	32	34.8%	4	4.3%
Cumple puntualmente con sus labores	1	1.1%	13	14.1%	39	42.4%	36	39.1%	3	3.3%
Se preocupa y colabora para que todo marche bien	0	0.0%	13	14.1%	45	48.9%	33	35.9%	1	1.1%
Su oficina tiene las condiciones adecuadas para desarrollar su labor	1	1.1%	15	16.3%	43	46.7%	30	32.6%	3	3.3%
Sus equipos y mobiliarios son adecuados para desarrollar su labor	1	1.1%	15	16.3%	48	52.2%	22	23.9%	6	6.5%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 3



Distribución de datos según la dimensión motivación



Dentro de la tabla 8 se observa que el 46.7% cuenta con una opinión neutra con respecto si se siente realizado con su trabajo actual de los cuales el 33.7% corresponde al personal administrativo y el 13% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.4% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado, de igual manera el 46.7% sostiene una opinión indiferente sobre si sienten orgullo de pertenecer a la municipalidad estudiada de los cuales el 41.3% corresponde al personal administrativo y el 5.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 45.6% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado, en tanto el 41.3% de ellos sostiene una opinión neutra acerca de que si su jefe reconoce su esfuerzo de los cuales el 31.5% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 39.1% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado, así mismo el 45.7% sostiene una opinión indiferente sobre si se siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros de los cuales el 34.8% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 44.6% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado, el 42.4% manifiesta una opinión indiferente con relación si cumple



puntualmente con sus labores de los cuales el 37% corresponde al personal administrativo y el 5.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 39.1% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado, del mismo modo el 48.9% cuentan con un criterio neutro en lo que respecta a si se preocupa y colabora para que todo marche bien de los cuales el 40.2% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 45.7% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado: así también un 46.7% de ellos considera una opinión neutra en lo que respecta a que si la oficina donde labora cuenta con las condiciones adecuadas para desarrollar sus labores de los cuales el 46.7% corresponde al personal administrativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado. Por todo lo mencionado el 52.2% cuenta con un criterio indiferente referente a que si los equipos y mobiliarios son adecuados para desarrollar sus labores de los cuales el 52.2% corresponde al personal administrativo entre ellos el 50% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado y el 1.1 % sostiene que están totalmente en desacuerdo con el mismo apartado.

Tabla 9

Distribución de datos según la dimensión comunicación

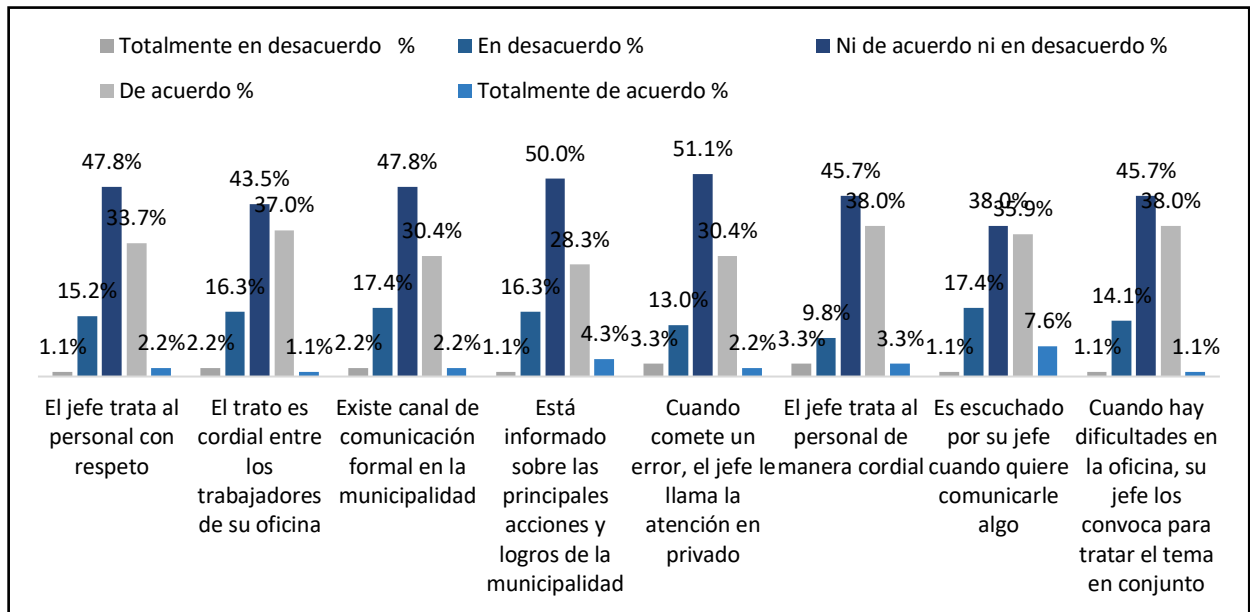
Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El jefe trata al personal con respeto	1	1.1%	14	15.2%	44	47.8%	31	33.7%	2	2.2%
El trato es cordial entre los trabajadores de su oficina	2	2.2%	15	16.3%	40	43.5%	34	37.0%	1	1.1%
Existe canal de comunicación formal en la municipalidad	2	2.2%	16	17.4%	44	47.8%	28	30.4%	2	2.2%
Está informado sobre las principales acciones y logros de la municipalidad	1	1.1%	15	16.3%	46	50.0%	26	28.3%	4	4.3%
Cuando comete un error, el jefe le llama la atención en privado	3	3.3%	12	13.0%	47	51.1%	28	30.4%	2	2.2%
El jefe trata al personal de manera cordial	3	3.3%	9	9.8%	42	45.7%	35	38.0%	3	3.3%
Es escuchado por su jefe cuando quiere comunicarle algo	1	1.1%	16	17.4%	35	38.0%	33	35.9%	7	7.6%
Cuando hay dificultades en la oficina, su jefe los convoca para tratar el tema en conjunto	1	1.1%	13	14.1%	42	45.7%	35	38.0%	1	1.1%



Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 4

Distribución de datos según la dimensión comunicación



Según la figura 4 se detalla que: el 47.8% manifiesta una opinión indiferente en cuanto al apartado si su jefe trata de manera respetuosa al personal de los cuales el 38% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado, el 43.5% sostiene una opinión neutra en cuanto el trato cordial entre trabajadores dentro de su oficina, asimismo el 47.8% cuenta con una opinión imparcial dentro del apartado si existe un canal de comunicación formal dentro de la municipalidad, por otro lado, el 50% de ellos manifiesta una opinión ecuaníme al estar informado sobre las principales acciones y logros de la municipalidad, de igual forma el 51.1% indica que no está de acuerdo ni en desacuerdo en referente si comete un error el jefe le llama la atención en privado, así mismo el 47% mantiene una opinión neutral en el apartado si su jefe trata al personal de manera cordial, el 38% conserva una opinión indiferente en cuanto si es escuchado por su jefe cuando necesita comunica algo necesario, por ultimo 45.7% sustenta una opinión neutra en referente al apartado si cuando hay dificultades dentro de la oficina el jefe convoca a todos para trata el tema, de igual manera el 38% asevera estar



de acuerdo con que el jefe reúne a todos para tratar las falencias existentes dentro de la oficina y de manera conjunta resolverlos.

Tabla 10

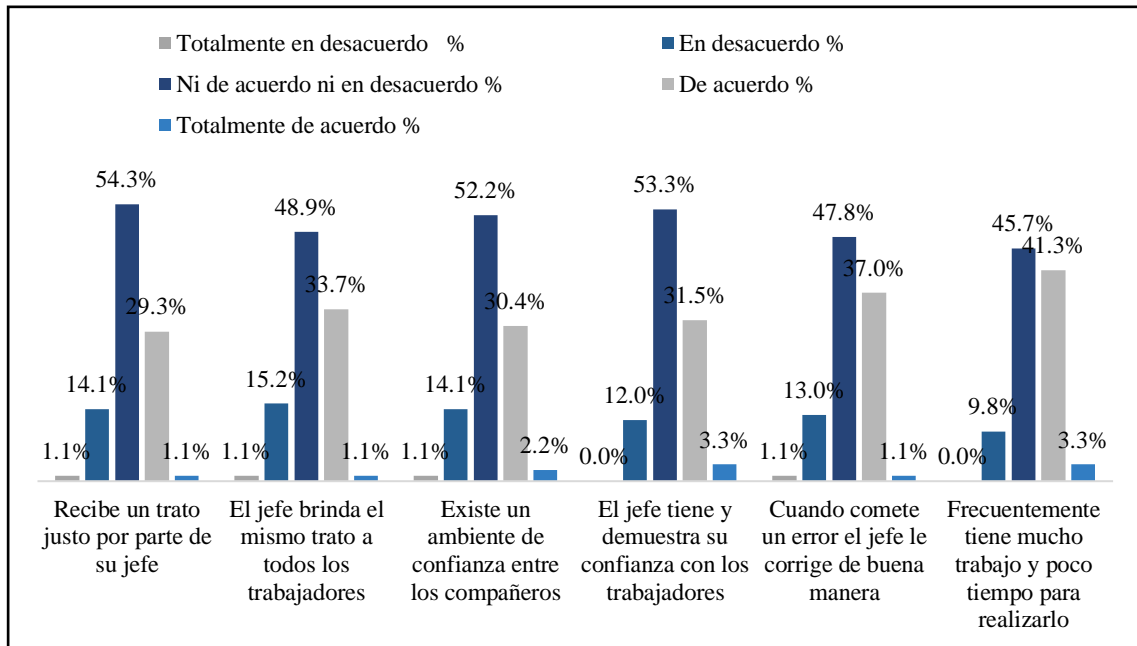
Distribución de datos según la dimensión trato al trabajador

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 5

Distribución de datos según la dimensión trato al trabajador

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Recibe un trato justo por parte de su jefe	1	1.1%	13	14.1%	50	54.3%	27	29.3%	1	1.1%
El jefe brinda el mismo trato a todos los trabajadores	1	1.1%	14	15.2%	45	48.9%	31	33.7%	1	1.1%
Existe un ambiente de confianza entre los compañeros	1	1.1%	13	14.1%	48	52.2%	28	30.4%	2	2.2%
El jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores	0	0.0%	11	12.0%	49	53.3%	29	31.5%	3	3.3%
Cuando comete un error el jefe le corrige de buena manera	1	1.1%	12	13.0%	44	47.8%	34	37.0%	1	1.1%
Frecuentemente tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo	0	0.0%	9	9.8%	42	45.7%	38	41.3%	3	3.3%



El 54.3% de los colaboradores de la municipalidad estudiada manifiesta una opinión indiferente en el apartado si recibe un trato justo por parte de su jefe de los cuales el 38% corresponde al personal administrativo y el 16.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 10.8% corresponde al personal nombrado , asimismo el 29.3% de ellos sostiene estar de acuerdo con el trato justo que recibe por parte de su jefe, por otro lado, el 48.9% indica una opinión indiferente en cuanto si el jefe brinda el mismo trato a todos sus trabajadores de los cuales el 42.4% corresponde al personal administrativo y el 6.5% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 33.7% manifiesta estar de acuerdo con el trato que brinda el jefe a sus trabajadores; el 52.2% sostiene una opinión neutral sobre la existencia de un ambiente de confianza entre compañeros de los cuales el 41.3% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 46.7% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado ; de igual manera el 53.3% sostiene una opinión imparcial en el apartado si el jefe demuestra confianza a sus trabajadores de los cuales el 33.9% corresponde al personal administrativo y el 19.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 40.2% corresponde al personal contratado y el 7.6% corresponde al personal nombrado, el 31.5% asevera estar de acuerdo con la confianza que brinda el jefe a sus colaboradores; por su



parte el 47.8% mantiene una opinión ecuaníme en cuanto al cometer un error su jefe le corrige de buena manera, por último el 45.7% cuenta con una opinión indiferente en lo referente al poco tiempo que cuenta para realizar bastante trabajo de los cuales el 39.1% corresponde al personal administrativo y el 6.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 41.3% corresponde al personal contratado y el 4.4% corresponde al personal nombrado, agregando a lo anterior el 41.3% asevera que está de acuerdo con el corto tiempo que cuenta para realizar un cargo de trabajo excesivo.

Tabla 11

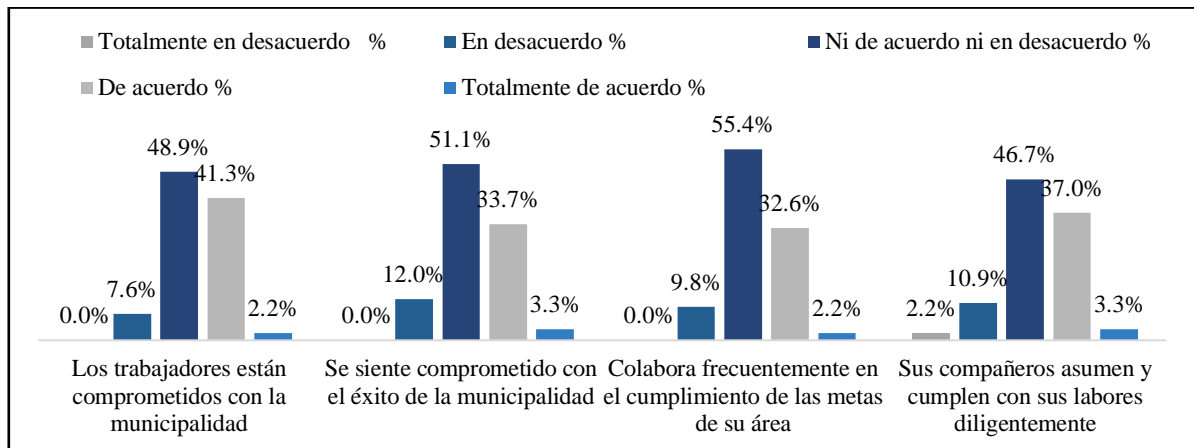
Distribución de datos según la dimensión identificación institucional

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los trabajadores están comprometidos con la municipalidad	0	0.0%	7	7.6%	45	48.9%	38	41.3%	2	2.2%
Se siente comprometido con el éxito de la municipalidad	0	0.0%	11	12.0%	47	51.1%	31	33.7%	3	3.3%
Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área	0	0.0%	9	9.8%	51	55.4%	30	32.6%	2	2.2%
Sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente	2	2.2%	10	10.9%	43	46.7%	34	37.0%	3	3.3%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 6

Distribución de datos según la dimensión identificación institucional



Los resultados que resalta la tabla 11 indica los siguiente: el 48.9% de los colaboradores sostienen una opinión indiferente sobre si los colaboradores están comprometidos con la municipalidad de los cuales el 41.3% corresponde al personal administrativo y el 7.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, del mismo modo el 41.3% asevera estar de acuerdo con el compromiso que tienen con la municipalidad; el 51.1% indica tener una opinión imparcial referente al estar comprometido con el éxito de la municipalidad de los cuales el 40.2% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 45.7% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 33.7% sostiene estar de acuerdo con el compromiso de que la municipalidad cuente con un éxito respaldado; el 55.4% sustenta una opinión ecuánime sobre si colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área de los cuales el 45.7% corresponde al personal administrativo y el 9.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 50% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 32.6% sostiene estar de acuerdo con la colaboración frecuente para que su área cumpla con sus metas respectivas; por último el 46.7% manifiesta una opinión neutra en lo referente si sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente, así mismo el 37% asevera estar de acuerdo con el cumplimiento y desempeño eficaz de sus compañeros en cuanto a sus labores.



4.2. Análisis de datos según indicadores de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Tabla 12

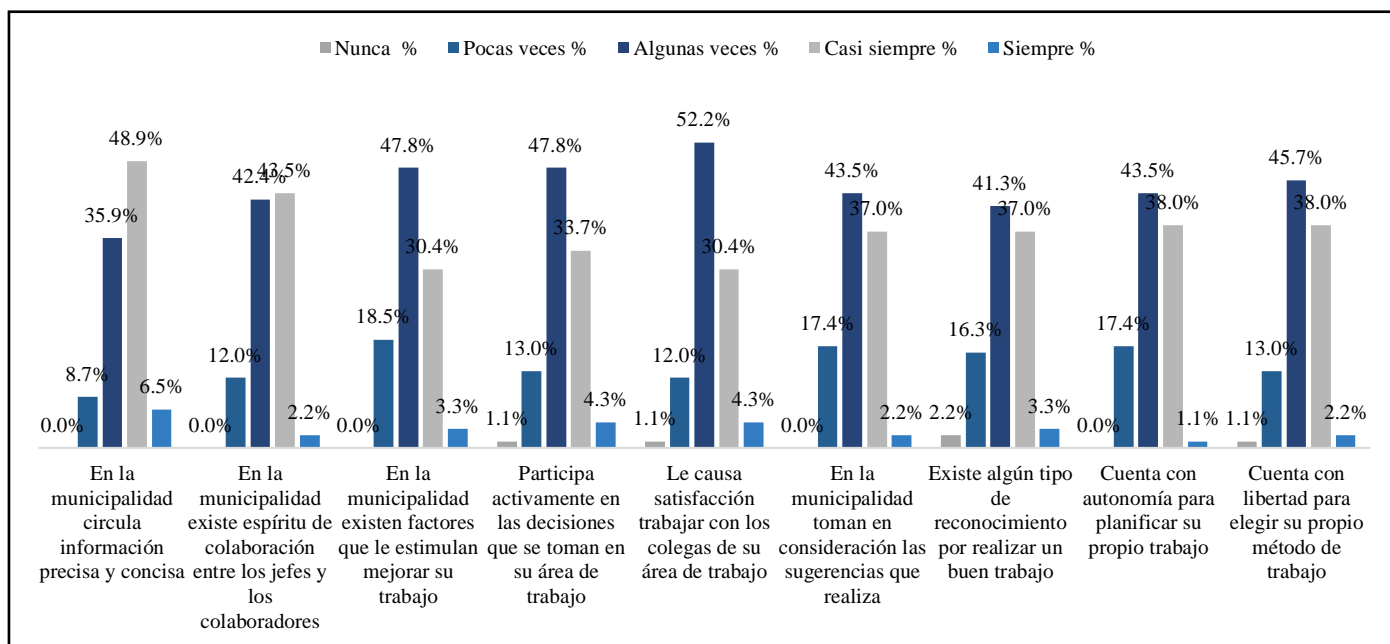
Distribución de datos según la dimensión satisfacción por el trabajo en general

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
En la municipalidad circula información precisa y concisa	0	0.0%	8	8.7%	33	35.9%	45	48.9%	6	6.5%
En la municipalidad existe espíritu de colaboración entre los jefes y los colaboradores	0	0.0%	11	12.0%	39	42.4%	40	43.5%	2	2.2%
En la municipalidad existen factores que le estimulan mejorar su trabajo	0	0.0%	17	18.5%	44	47.8%	28	30.4%	3	3.3%
Participa activamente en las decisiones que se toman en su área de trabajo	1	1.1%	12	13.0%	44	47.8%	31	33.7%	4	4.3%
Le causa satisfacción trabajar con los colegas de su área de trabajo	1	1.1%	11	12.0%	48	52.2%	28	30.4%	4	4.3%
En la municipalidad toman en consideración las sugerencias que realiza	0	0.0%	16	17.4%	40	43.5%	34	37.0%	2	2.2%
Existe algún tipo de reconocimiento por realizar un buen trabajo	2	2.2%	15	16.3%	38	41.3%	34	37.0%	3	3.3%
Cuenta con autonomía para planificar su propio trabajo	0	0.0%	16	17.4%	40	43.5%	35	38.0%	1	1.1%
Cuenta con libertad para elegir su propio método de trabajo	1	1.1%	12	13.0%	42	45.7%	35	38.0%	2	2.2%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 7

Distribución de datos según la dimensión satisfacción por el trabajo en general





El 48.9% de los colaboradores de la municipalidad estudiada sostienen que casi siempre dentro de la institución circula información precisa y concisa, de igual forma el 35.9% manifiesta que algunas veces dentro de la municipalidad discurre información precisa y concisa de los cuales el 23.9% corresponde al personal administrativo y el 12% corresponde al personal operativo entre ellos el 28.3% corresponde al personal contratado y el 7.6% corresponde al personal nombrado; de igual manera el 43.5% enfatiza que dentro de la institución casi siempre existe un espíritu de colaboración entre los jefes y colaboradores; por su parte el 47.8% sustenta que dentro de la municipalidad en ocasiones existen factores que estimulan la mejora del trabajo de los cuales el 37% corresponde al personal administrativo y el 10.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 42.4% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; de la misma manera el 47.8% indica que algunas veces participa de manera activa en las decisiones que se toman dentro de su área de trabajo de los cuales el 37% corresponde al personal administrativo y el 10.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 42.4% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; asimismo el 52.2% de los colaboradores manifiestan que en raras ocasiones siente satisfacción trabajar con sus compañeros del área de trabajo de los cuales el 34.8% corresponde al personal administrativo y el 17.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 48.9% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado; por otro lado, el 43.5% argumenta que dentro de la municipalidad en ocasiones toman consideras de las sugerencias que realizan de los cuales el 39.1% corresponde al personal administrativo y el 4.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 38% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado; de igual forma el 41.3% afirma que dentro de la institución pública en raras ocasiones existen algún tipo de reconocimiento por realizar un trabajo excelente de los cuales el 32.6% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 38% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado; asimismo el 43.5% sustenta que algunas veces cuentan con autonomía para planificar su propio trabajo de los cuales el 39.1% corresponde al personal administrativo y el 4.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 38% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado; por último 45.7% respalda que



de vez en cuando se cuenta con la libertad para elegir su propio método de trabajo de los cuales el 34.8% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 40.2% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado .

Tabla 13

Distribución de datos según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo

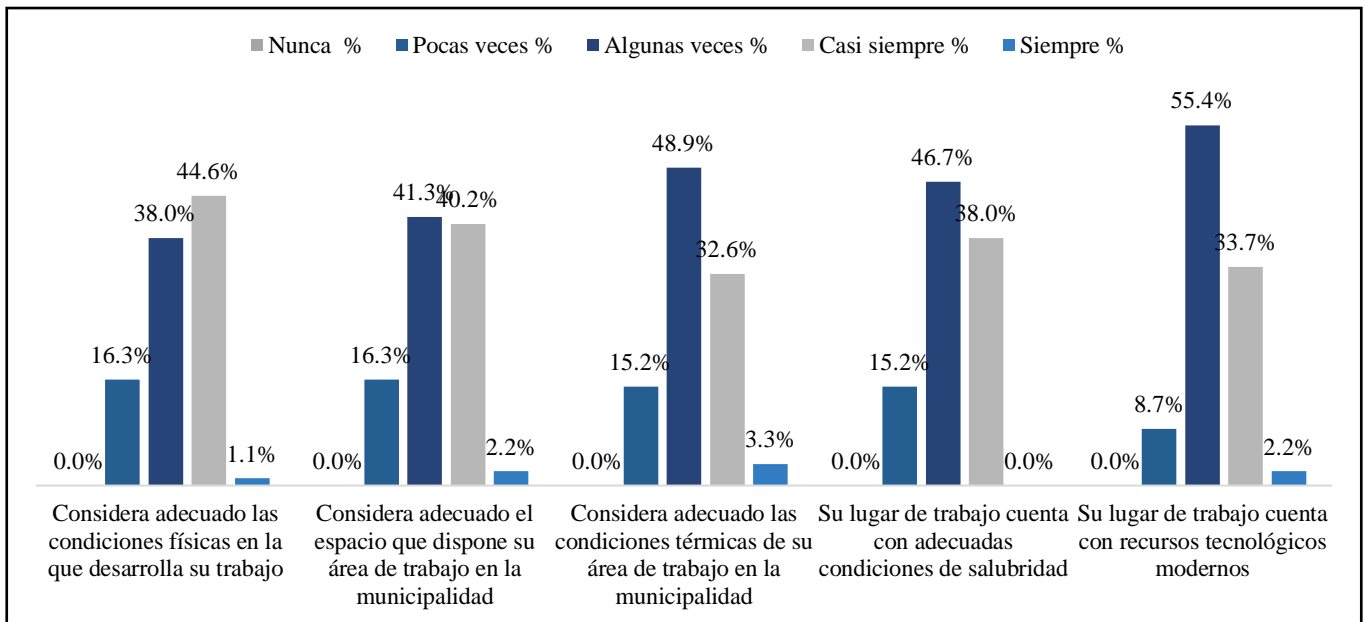
Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Considera adecuado las condiciones físicas en la que desarrolla su trabajo	0	0.0%	15	16.3%	35	38.0%	41	44.6%	1	1.1%
Considera adecuado el espacio que dispone su área de trabajo en la municipalidad	0	0.0%	15	16.3%	38	41.3%	37	40.2%	2	2.2%
Considera adecuado las condiciones térmicas de su área de trabajo en la municipalidad	0	0.0%	14	15.2%	45	48.9%	30	32.6%	3	3.3%
Su lugar de trabajo cuenta con adecuadas condiciones de salubridad	0	0.0%	14	15.2%	43	46.7%	35	38.0%	0	0.0%
Su lugar de trabajo cuenta con recursos tecnológicos modernos	0	0.0%	8	8.7%	51	55.4%	31	33.7%	2	2.2%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi



Figura 8

Distribución de datos según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo



Dentro de la figura 8 se evidencia lo siguiente: el 44.6% sustenta que casi siempre está de acuerdo con las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo, de los cuales el 35.9% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 39.1% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado en la misma línea el 38% indica que en ocasiones se siente conforme con las condiciones físicas de su trabajo de los cuales el 30.4% corresponde al personal administrativo y el 7.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 32.6% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; asimismo el 41.3% indica que en ocasiones considera adecuado con el espacio que dispone en su área de trabajo de los cuales el 29.3% corresponde al personal administrativo y el 12% corresponde al personal operativo entre ellos el 34.8% corresponde al personal contratado y el 6.5% corresponde al personal nombrado, el 40.2% sostiene que casi siempre está de acuerdo con el espacio en el que realiza su trabajo de los cuales el 27.2% corresponde al personal administrativo y el 13% corresponde al personal operativo entre ellos el 34.8% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; por su parte el 48.9% considera que en raras ocasiones



se siente satisfecho con las condiciones térmicas en el área de trabajo de los cuales el 38% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado , el 32.6% casi siempre está de acuerdo con las condiciones térmicas dentro de su área de trabajo de los cuales el 28.3% corresponde al personal administrativo y el 4.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 27.2% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 46.7% afirma que en ocasiones el lugar de su trabajo cuenta con adecuadas condiciones de salubridad de los cuales el 31.5% corresponde al personal administrativo y el 15.2% corresponde al personal operativo entre ellos el 41.3% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 38% asevera que casi siempre el lugar de su trabajo cuenta con buenas condiciones de salubridad de los cuales el 30.4% corresponde al personal administrativo y el 7.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 32.6% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 55.4% asegura que en raras ocasiones el lugar de su trabajo cuenta con recursos tecnológicos modernos de los cuales el 41.3% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 50% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 33.7% indica que casi siempre cuenta con tecnología moderna el lugar de su trabajo de los cuales el 26.1% corresponde al personal administrativo y el 7.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 28.3% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado.

Tabla 14

Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La actividad que desarrolla dentro la municipalidad le da oportunidad de desarrollar cosas que le gustan	0	0.0%	11	12.0%	40	43.5%	38	41.3%	3	3.3%
Está satisfecho con el trabajo que realiza dentro de la municipalidad	0	0.0%	12	13.0%	46	50.0%	30	32.6%	4	4.3%

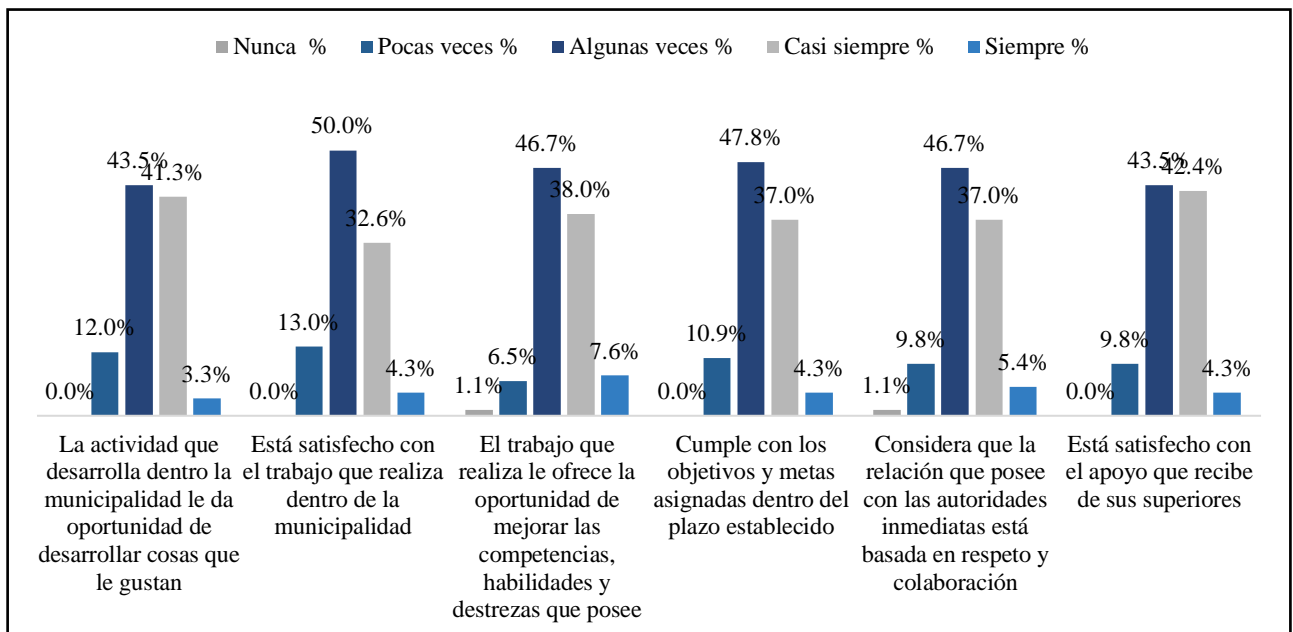


El trabajo que realiza le ofrece la oportunidad de mejorar las competencias, habilidades y destrezas que posee	1	1.1%	6	6.5%	43	46.7%	35	38.0%	7	7.6%
Cumple con los objetivos y metas asignadas dentro del plazo establecido	0	0.0%	10	10.9%	44	47.8%	34	37.0%	4	4.3%
Considera que la relación que posee con las autoridades inmediatas está basada en respeto y colaboración	1	1.1%	9	9.8%	43	46.7%	34	37.0%	5	5.4%
Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores	0	0.0%	9	9.8%	40	43.5%	39	42.4%	4	4.3%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 9

Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo



El 43.5% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, indica que en raras ocasiones le dan la oportunidad de desarrollar cosas que le gustan dentro de las actividades que desempeña de los cuales el 30.4% corresponde al personal administrativo y el 13.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 38% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado, el 41.3% sostiene que casi siempre la institución pública le da la oportunidad de desarrollar cosas que le gustan de



los cuales el 32.6% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 35.9% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 50% asevera que en ocasiones se siente satisfecho con el trabajo que realiza dentro de la municipalidad de los cuales el 35.9% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 44.6% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 32.6% indica que casi siempre está satisfecho con el trabajo que realiza dentro de la institución de los cuales el 31.5% corresponde al personal administrativo y el 1.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 27.2% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 46.7% sostiene que en oportunas ocasiones el trabajo que realiza le ofrece la oportunidad de mejorar las competencia, habilidades y destrezas que posee de los cuales el 35.6% corresponde al personal administrativo y el 11.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 41.3% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; de igual forma el 47.8% manifiesta que algunas veces cumple con los objetivos y metas asignadas dentro del plazo establecido de los cuales el 39.1% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 42.2% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 37% asevera que casi siempre cumplen con las metas y objetivos que establece la institución en un plazo determinado de los cuales el 28.3% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 31.5% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado; el 46.7% afirma que ocasionalmente la relación que posee con las autoridades inmediatas está basada en respeto y colaboración de los cuales el 34.8% corresponde al personal administrativo y el 11.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 41.3% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 43.5% respalda que de vez en cuando se siente satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores de los cuales el 32.6% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 38% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado, el 42.4% indica que casi siempre está satisfecho con el apoyo percibido de sus jefes de los cuales el 30.4% corresponde al personal administrativo y el 12% corresponde al personal



operativo entre ellos el 37% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado.

Tabla 15

Distribución de datos según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo

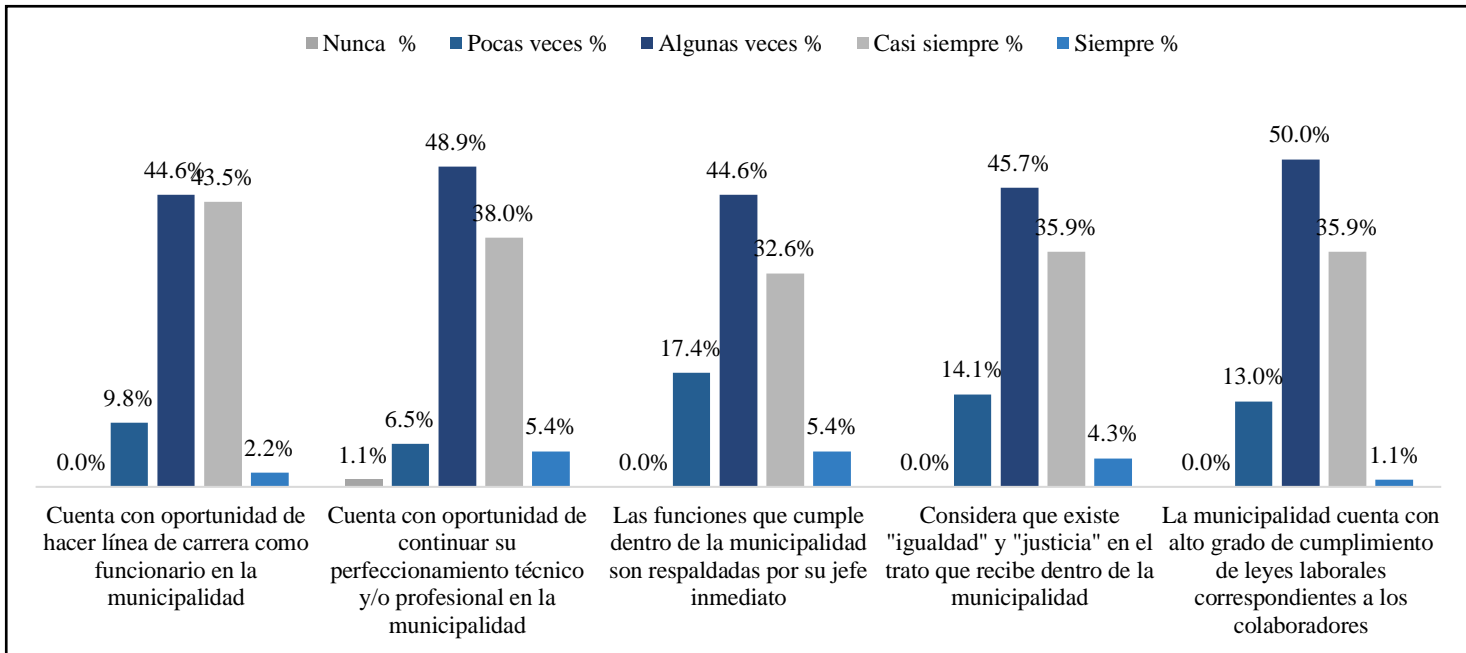
Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Cuenta con oportunidad de hacer línea de carrera como funcionario en la municipalidad	0	0.0%	9	9.8%	41	44.6%	40	43.5%	2	2.2%
Cuenta con oportunidad de continuar su perfeccionamiento técnico y/o profesional en la municipalidad	1	1.1%	6	6.5%	45	48.9%	35	38.0%	5	5.4%
Las funciones que cumple dentro de la municipalidad son respaldadas por su jefe inmediato	0	0.0%	16	17.4%	41	44.6%	30	32.6%	5	5.4%
Considera que existe "igualdad" y "justicia" en el trato que recibe dentro de la municipalidad	0	0.0%	13	14.1%	42	45.7%	33	35.9%	4	4.3%
La municipalidad cuenta con alto grado de cumplimiento de leyes laborales correspondientes a los colaboradores	0	0.0%	12	13.0%	46	50.0%	33	35.9%	1	1.1%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi



Figura 10

Distribución de datos según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo



Se observa en la tabla 15 que el 44.6% indica que ocasionalmente dentro de la municipalidad cuentan con la oportunidad de hacer línea de carrera como funcionario de los cuales el 34.8% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 39.1% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado; 48.9% manifiesta que algunas veces cuenta con la oportunidad de continuar su perfeccionamiento técnico y profesional en la municipalidad de los cuales el 38% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 44.6% mantiene que en raras ocasiones las funciones que cumple dentro de la institución pública son respaldadas por su jefe inmediato de los cuales el 34.8% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 39.1% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado; el 32.6% argumenta que casi siempre cuenta con el respaldo de su jefe en cuestión de las funciones que realiza de los cuales el 21.7% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre



ellos el 27.2% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 45.7% mantiene que algunas veces percibe la existencia de igualdad y justicia en el trato dentro de la municipalidad de los cuales el 32.6% corresponde al personal administrativo y el 13.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 40.2% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado; el 35.9% manifiesta que casi siempre observa que existe justicia e igualdad en el trato dentro la institución pública de los cuales el 27.2% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 31.5% corresponde al personal contratado y el 4.4% corresponde al personal nombrado; finalmente el 50% asevera que en algunas ocasiones la institución pública cuenta con un alto grado de cumplimiento de leyes laborales correspondiente a los colaboradores de los cuales el 33.7% corresponde al personal administrativo y el 16.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 44.6% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 35.9% indica que casi siempre la municipalidad garantiza todas las normas laborales de sus trabajadores de los cuales el 27.2% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 31.5% corresponde al personal contratado y el 4.4% corresponde al personal nombrado.

Tabla 16

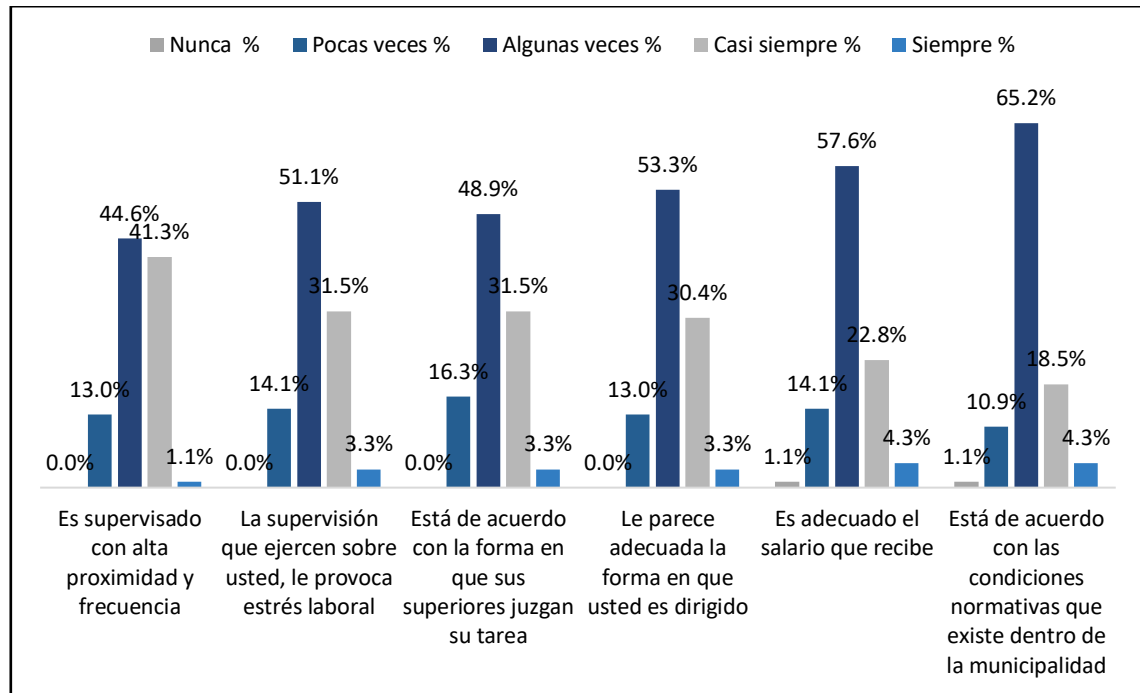
Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la relación subordinado superior

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Es supervisado con alta proximidad y frecuencia	0	0.0%	12	13.0%	41	44.6%	38	41.3%	1	1.1%
La supervisión que ejercen sobre usted, le provoca estrés laboral	0	0.0%	13	14.1%	47	51.1%	29	31.5%	3	3.3%
Está de acuerdo con la forma en que sus superiores juzgan su tarea	0	0.0%	15	16.3%	45	48.9%	29	31.5%	3	3.3%
Le parece adecuada la forma en que usted es dirigido	0	0.0%	12	13.0%	49	53.3%	28	30.4%	3	3.3%
Es adecuado el salario que recibe	1	1.1%	13	14.1%	53	57.6%	21	22.8%	4	4.3%
Está de acuerdo con las condiciones normativas que existe dentro de la municipalidad	1	1.1%	10	10.9%	60	65.2%	17	18.5%	4	4.3%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi.

Figura 11

Distribución de datos según la dimensión satisfacción con la relación subordinado superior



Dentro de la figura 11 se observa que: el 44.6% de los colaboradores perciben que algunas ocasiones es supervisado con alta proximidad y frecuencia de los cuales el 34.8% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 39.1% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado; el 41.3% sostiene que casi siempre es supervisado con alta frecuencia y proximidad de los cuales el 31.5% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 35.9% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado ; el 51.1% asegura que en raras ocasiones ser supervisado le provoca estrés laboral de los cuales el 39.1% corresponde al personal administrativo y el 12% corresponde al personal operativo entre ellos el 45.7% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 31.5% indica que la supervisión casi siempre le causa estrés laboral de los cuales el 21.7% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 26.1% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 48.9% argumenta



que ocasionalmente está de acuerdo con la forma en que sus superiores juzgan su tarea de los cuales el 38% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 43.5% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 31.5% sostiene que casi siempre está de acuerdo con la forma que sus jefes inmediatos critican el trabajo que realizan de los cuales el 21.7% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 26.1% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; el 53.3% manifiesta que algunas veces está de acuerdo con la forma que es dirigido dentro de su trabajo de los cuales el 40.2% corresponde al personal administrativo y el 13.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 47.8% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado, el 30.4% indica que casi siempre está conforme con la forma que le dirigen en el trabajo de los cuales el 21.7% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 27.2% corresponde al personal contratado y el 3.2% corresponde al personal nombrado; el 57.6% argumenta que en algunos casos está conforme con el salario que recibe de los cuales el 41.3% corresponde al personal administrativo y el 16.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 52.2% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 22.8% sustenta que casi siempre está de acuerdo con la remuneración por sus servicios prestados de los cuales el 20.7% corresponde al personal administrativo y el 2.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 17.4% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado; para concluir el 65.2% indica a veces estar de acuerdo con las condiciones normativas que existe dentro de la municipalidad de los cuales el 44.5% corresponde al personal administrativo y el 20.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 59.8% corresponde al personal contratado y el 5.4% corresponde al personal nombrado, el 18.5% manifiesta que casi siempre está conforme con las condiciones normativas de la institución pública de los cuales el 16.3% corresponde al personal administrativo y el 2.2% corresponde al personal operativo entre ellos el 13% corresponde al personal contratado y el 5.5% corresponde al personal nombrado.



4.3. Categorización final de las dimensiones y la variable clima organizacional

Tabla 17

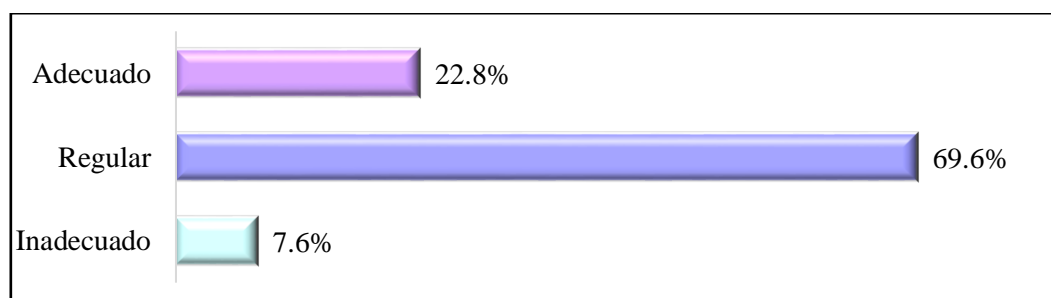
Distribución de la muestra según la dimensión liderazgo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	7	7.6%
Regular	64	69.6%
Adecuado	21	22.8%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 12

Distribución de la muestra según la dimensión liderazgo



El liderazgo en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi según 69.6% de los colaboradores se ubican en el nivel regular de los cuales el 53.3% corresponde al personal administrativo y el 16.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 67.4% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado, así mismo del 22.8% manifiesta que existe un adecuado liderazgo de los cuales el 19.6% corresponde al personal administrativo y el 3.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 20.7% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado,, mientras que solo el 7.6% sostiene un inadecuado liderazgo de los cuales el 6.5% corresponde al personal administrativo y el 1.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 6.5% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado,. Estos resultados indican que uno de los factores para mejorar el clima organizacional es el liderazgo, de tal manera se sugiere tomar en consideración, ya que juega un papel crucial en la gestión, sin embargo, no es el único determinante del éxito.



La eficacia de una organización depende en gran medida de la calidad del liderazgo, ya que es el líder quien a menudo guía al equipo hacia el logro de los objetivos. Si bien los gerentes deben poseer habilidades de planificación y organización, la responsabilidad principal de un líder es inspirar y motivar a otros para que persigan con entusiasmo los objetivos establecidos. Los líderes deben ser conscientes de que la gente tiende a seguir a quienes facilitan sus propias aspiraciones y necesidades. En consecuencia, se puede argumentar que el estilo de liderazgo puede influir significativamente en el clima organizacional.

Tabla 18

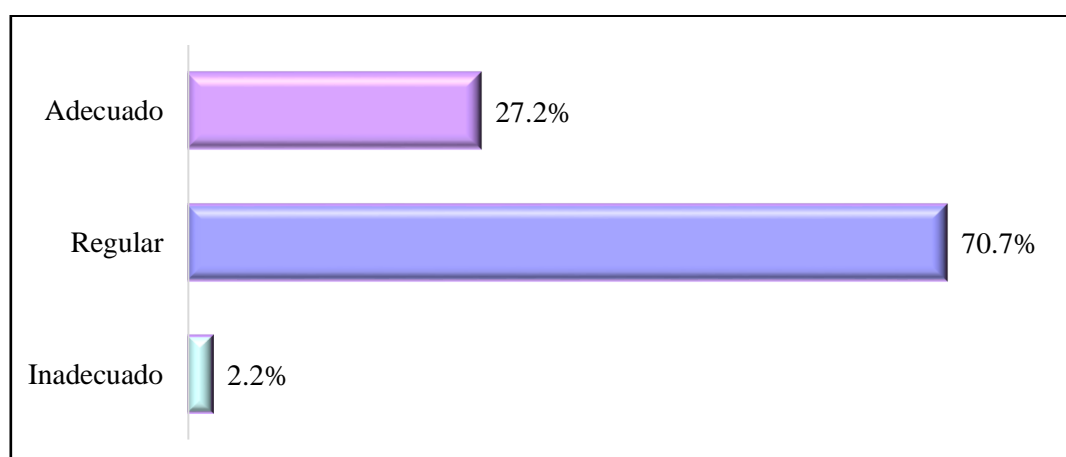
Distribución de la muestra según la dimensión motivación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	2.2%
Regular	65	70.7%
Adecuado	25	27.2%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 13

Distribución de la muestra según la dimensión motivación



La dimensión motivación dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi es percibido como regular según el 70.7% de los cuales el 57.6% corresponde al personal administrativo y el 13.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 68.5%



corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado; por otro lado, el 27.2% indica que, si existe una adecuada motivación de los cuales el 20.7% corresponde al personal administrativo y el 6.5% corresponde al personal operativo entre ellos el 25.0% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado,, mientras el 2.2% manifiesta que dentro de la institución pública existe una inadecuada motivación de los cuales el 1.1% corresponde al personal administrativo y el 1.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 1.1% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado,. Todo esto manifiesta que tanto el gerente y el jefe de la oficina de recursos humanos apliquen diferentes estrategias para mejorar la motivación, puesto que sirve como fuerza impulsora detrás de las acciones de los colaboradores dentro de la municipalidad, lo que la convierte en un aspecto crucial que influye en gran medida en su éxito. Implica cultivar la capacidad de impulsar, sostener y guiar comportamientos específicos entre los trabajadores, lo que en última instancia moldea su ética y dedicación laboral.

Tabla 19

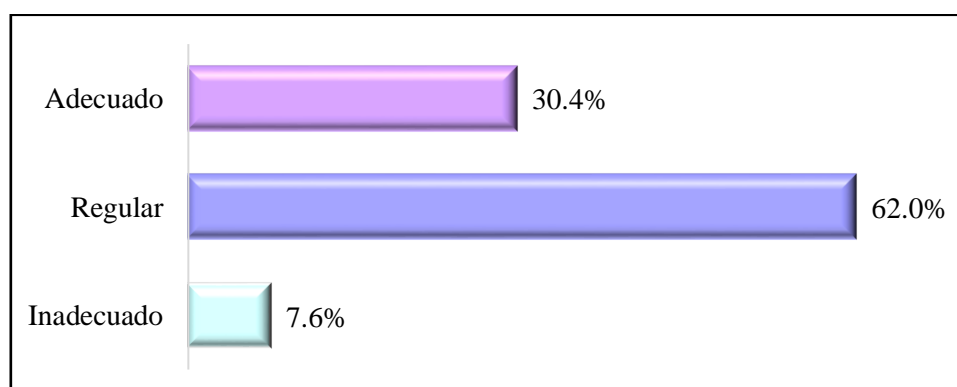
Distribución de la muestra según la dimensión comunicación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	7	7.6%
Regular	57	62.0%
Adecuado	28	30.4%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 14

Distribución de la muestra según la dimensión comunicación





La dimensión comunicación dentro de la Municipalidad distrital de Ancahuasi según la percepción del 62% de colaboradores, se encuentra en un nivel regular de los cuales el 52.2% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 59.8% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado; por su parte, el 30.4% manifiesta que existe una adecuada comunicación de los cuales el 21.7% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 27.2% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado, mientras que el 7.6% sostiene que dentro la institución no cuenta con una buena comunicación de los cuales el 5.4% corresponde al personal administrativo y el 2.2 % corresponde al personal operativo entre ellos el 7.6% corresponde al personal contratado. Lo que indica que este aspecto se debe mejorar debido a que es un elemento crucial en el crecimiento tanto de la propia institución pública como de las relaciones entre sus colaboradores. En esencia, la comunicación facilita la comprensión, aceptación e implementación de los proyectos institucionales. Implica el intercambio de información y entendimiento entre los colaboradores, jefes, gerentes y alcalde, abarcando acuerdos y transmisión de conocimientos. Asimismo, a través de una comunicación eficiente, se pueden establecer, difundir y preservar los valores, la misión y los objetivos institucionales. Por lo tanto, aplicar estrategias de comunicación servirá para mejorar el ambiente laboral en una entidad pública, ya que fomenta un mejor entendimiento entre los miembros, lo que conduce a una mayor motivación, compromiso y, por último, mayores niveles de productividad.

Tabla 20

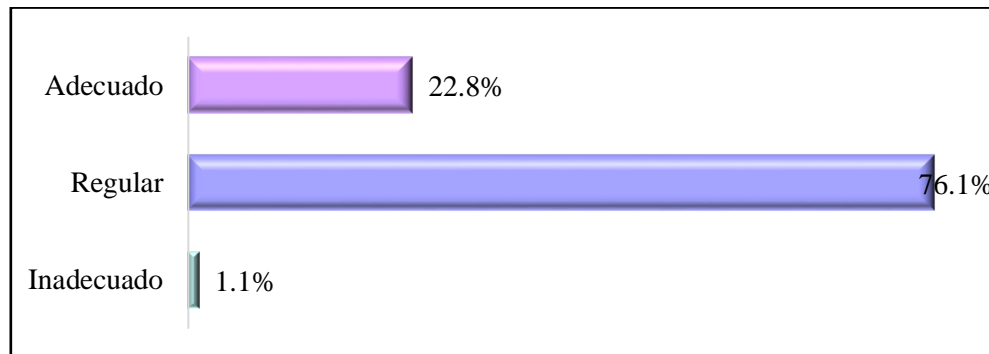
Distribución de la muestra según la dimensión trato al trabajador

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	1.1%
Regular	70	76.1%
Adecuado	21	22.8%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 15

Distribución de la muestra según la dimensión trato al trabajador



La dimensión trato al trabajador dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi según el 76.1% indica estar en un nivel regular de los cuales el 62.0% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 71.7% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado; por otro lado, la percepción del 22.8% manifiesta que el trato a los colaboradores es adecuado de los cuales el 16.3% corresponde al personal administrativo y el 6.5% corresponde al personal operativo entre ellos el 21.7% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado, mientras solo el 1.1% sostiene que el trato que reciben dentro de la entidad pública es inadecuado de los cuales el 1.1% corresponde al personal administrativo y entre ello el 1.1% corresponde al personal contratado. Lo que señala que las personas encargadas consideren este punto a mejorar para que repercuta a un buen ambiente laboral, cabe resaltar que el trato a los trabajadores de una institución debe caracterizarse consistentemente por el respeto y la empatía, independientemente de sus posiciones jerárquicas. Esto implica erradicar cualquier forma de arrogancia, falta de respeto o discriminación. Además, tienen derecho a trabajar en un entorno que se alinee con las demandas de sus funciones específicas y que cuenten con las medidas de protección necesarias. Es importante reconocer a las personas como iguales, ofreciéndoles igualdad de derechos y oportunidades, fomentando al mismo tiempo una evaluación justa y objetiva de su desempeño durante las renovaciones y terminaciones de contratos.

Tabla 21

Distribución de la muestra según la dimensión identificación institucional

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	3.3%
Regular	71	77.2%

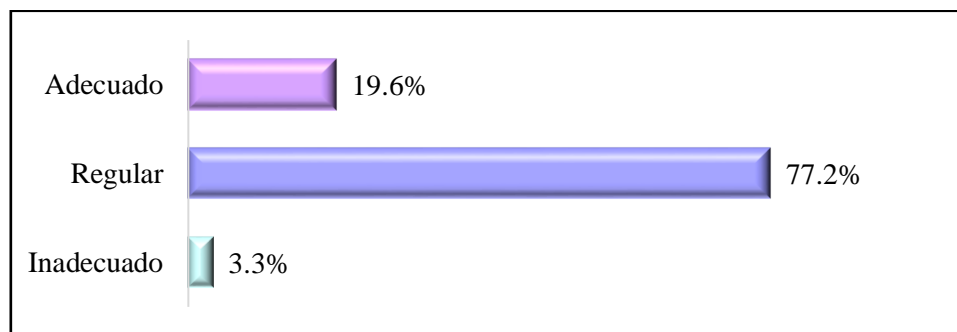


Adecuado	18	19.6%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 16

Distribución de la muestra según la dimensión identificación institucional



La dimensión identificación institucional dentro de la municipalidad Distrital de Ancahuasi según el 77.2% de los colaboradores sostienen que se encuentra en un nivel regular de los cuales el 66.3% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 73.9% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado, asimismo la percepción del 19.6% indica que existe una adecuada identificación institucional de los cuales el 10.9% corresponde al personal administrativo y el 8.7% corresponde al personal operativo entre ellos el 18.5% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado, entretanto solo el 3.3% manifiesta que dentro de la identidad pública existe una inadecuada identificación institucional de los cuales el 2.2% corresponde al personal administrativo y el 1.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 2.2% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado. Lo que lleva a indicar que tanto el gerente municipal y el jefe de recursos humanos deben incentivar a sus colaboradores la responsabilidad social y el compromiso organizacional, ya que sirven como base para cada institución pública, asegurando que las relaciones con las partes interesadas internas y externas se fomenten de una manera sostenible y ética. Al defender estos valores, las instituciones públicas pueden generar resultados positivos



de manera efectiva en la gestión municipal, lo que en última instancia conduce a un alto nivel de satisfacción de los colaboradores.

Tabla 22

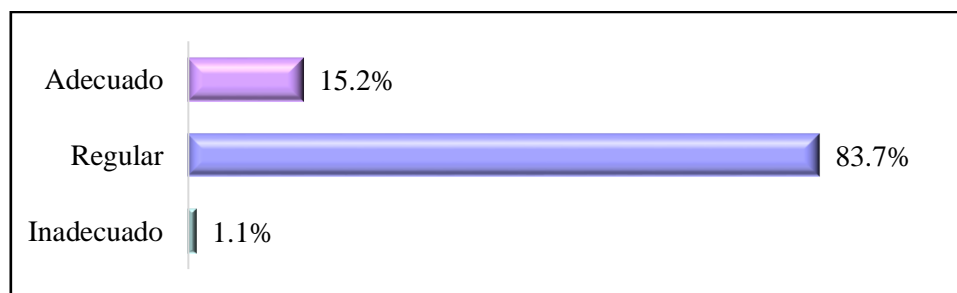
Distribución de la muestra según la variable clima organizacional

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	1.1%
Regular	77	83.7%
Adecuado	14	15.2%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 17

Distribución de la muestra según la variable clima organizacional



Los resultados reflejados en la figura 17 expresan que el clima organizacional que se tiene dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi está en un nivel regular según la apreciación del 83.7% de casi la totalidad del tamaño de muestra de los cuales el 69.6% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 79.3% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado. Por el contrario, solo el 15,2% indica un adecuado clima organizacional de los cuales el 8.7% corresponde al personal administrativo y el 6.5% corresponde al personal operativo entre ellos el 14.1% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado, mientras que solo el 1.1% sostiene un inadecuado clima organizacional de los cuales el 1.1% corresponde al personal administrativo y entre ello el 1.1% corresponde al personal contratado. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben un ambiente regular dentro de la institución y resalta la necesidad de mejorar el clima organizacional, ya que se convierte en un mediador para que realicen



sus funciones adecuadamente, repercutiendo en la productividad y en consecuencia en la satisfacción laboral tanto de ellos como de la empresa, creando identidad, logro de las metas organizacionales, así como una apertura al cambio, trabajo en equipo, toma de decisiones y en general una motivación para hacer su labor cada vez mejor. Es fundamental tener en cuenta las percepciones y expectativas de los empleados dentro de la organización. Los elementos clave que deben considerarse incluyen un liderazgo eficaz, procesos sólidos de toma de decisiones, canales de comunicación abiertos, relaciones interpersonales positivas y una fuerte motivación.

Además, es esencial abordar los factores estresantes que obstaculizan la creación de un entorno laboral próspero, como horas de trabajo excesivas, colocaciones laborales inadecuadas que sobrepasan las capacidades individuales, inseguridad laboral, avances tecnológicos sin la capacitación adecuada y remuneración inadecuada.

4.4. Categorización final de las dimensiones y la variable satisfacción laboral

Tabla 23

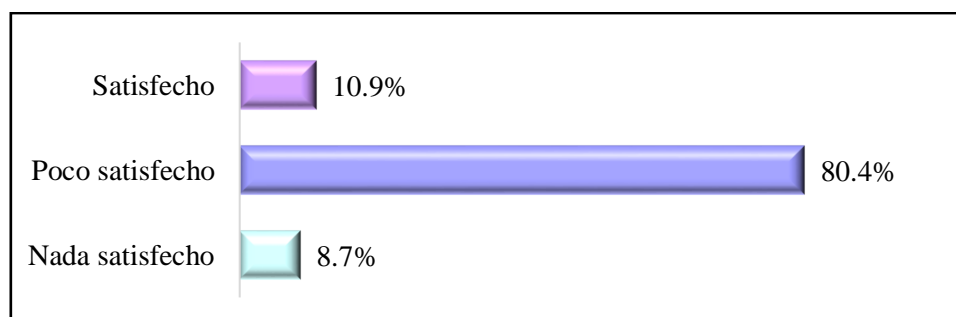
Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción por el trabajo en general

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	8	8.7%
Poco satisfecho	74	80.4%
Satisfecho	10	10.9%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 18

Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción por el trabajo en general





De acuerdo a los resultados obtenidos de figura 18, 80,4% de los encuestados afirman que dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi existe poca satisfacción laboral de los cuales el 68.5% corresponde al personal administrativo y el 12.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 78.3% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado, asimismo el 10.9% manifiesta que se sienten satisfecho con su trabajo de los cuales el 5.4% corresponde al personal administrativo y el 5.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 9.8% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado; mientras el 8.7% sostiene que se siente insatisfecho con el trabajo en general de los cuales el 5.4% corresponde al personal administrativo y el 3.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 6.5% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado. Lo que indica que dentro de la entidad pública falta compañerismo entre los colaboradores, ausencia de incentivos como bonos, ganancias y días libres; así mismo dificultan la motivación extrínseca entre los colaboradores, comprometiendo así su eficiencia en el trabajo. Además, existe ausencia de oportunidades de avance profesional y desarrollo personal dentro de la entidad, lo que contribuye a una sensación de malestar entre ellos.

Tabla 24

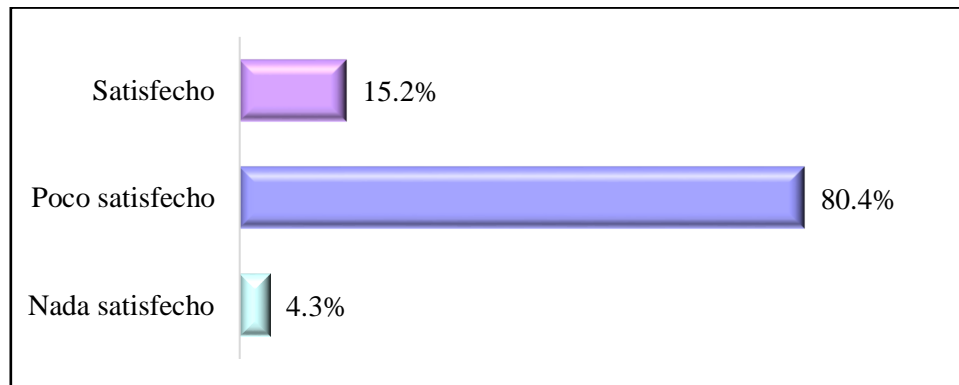
Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	4	4.3%
Poco satisfecho	74	80.4%
Satisfecho	14	15.2%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 19

Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo



La dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo según la percepción del 80.4% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi manifiesta sentirse poco satisfecho de los cuales el 68.5% corresponde al personal administrativo y el 12% corresponde al personal operativo entre ellos el 78.3% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado. Por otro lado, el 15.2% sostiene sentirse satisfecho con el ambiente de trabajo de los cuales el 7.6% corresponde al personal administrativo y el 7.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 15.2% corresponde al personal contratado, mientras el 4.3% manifiesta sentirse insatisfecho con el ambiente físico en la cual labora de los cuales el 3.3% corresponde al personal administrativo y el 1.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 2.2% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado. Lo que lleva a indicar que existe la ausencia de iluminación, ventilación, seguridad, orden, aire acondicionado, limpieza, estímulos visuales y auditivos y otros factores relacionados que impactan significativamente la comodidad y el estado de ánimo de los trabajadores, haciendo del entorno físico un determinante crucial para la satisfacción laboral.

Tabla 25

Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo

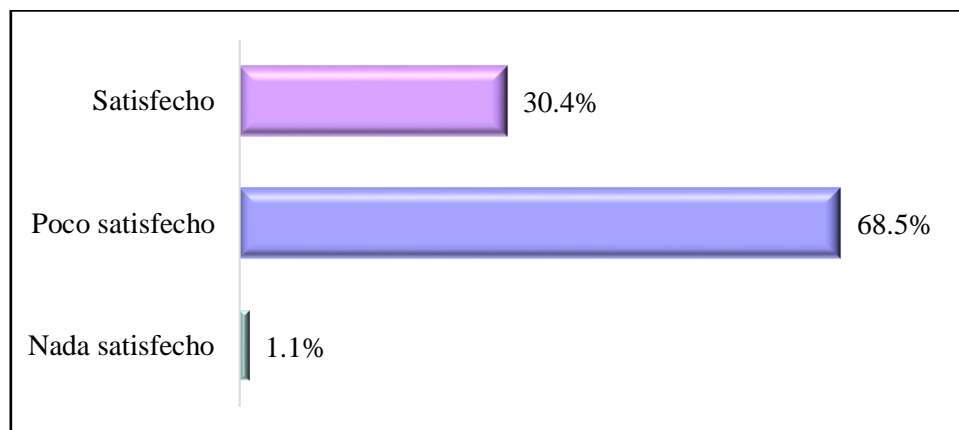
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	1.1%
Poco satisfecho	63	68.5%
Satisfecho	28	30.4%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi



Figura 20

Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo



La dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo según la percepción del 68.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi es poco satisfecho de los cuales el 54.3% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 64.1% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado, por su parte el 30.4% indica sentirse satisfecho con la manera que realiza su labor de los cuales el 25.0% corresponde al personal administrativo y el 5.4% corresponde al personal operativo entre ellos el 29.3% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado, mientras el 1.1% sostiene que se siente insatisfecho con las tareas que realiza dentro de la institución del cual el 1.1% corresponde al personal operativo entre ello el 1.1% corresponde al personal contratado. Esto resalta que los colaboradores expresan su descontento con el ritmo actual y la calidad de su trabajo. Cuando un equipo participa activamente, puede lograr objetivos y obtener satisfacción del proceso. Además, fomentar el compromiso de los colaboradores va permitir desarrollar y mejorar sus habilidades, dotándolos así de la preparación y confianza necesarias para superar desafíos futuros.



Tabla 26

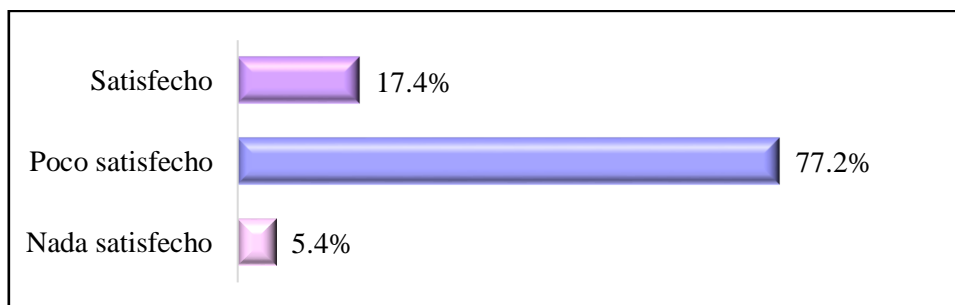
Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	5	5.4%
Poco satisfecho	71	77.2%
Satisfecho	16	17.4%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 21

Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo



Según la figura 21 se demuestra la percepción de los colaboradores en cuanto a la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo, por lo que indica el 77.2% estar poco satisfecho de los cuales el 65.2% corresponde al personal administrativo y el 12.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 73.9% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado. Por otro lado, el 17.4% sostiene sentirse satisfecho con las oportunidades de desarrollo que se les brinda de los cuales el 10.9% corresponde al personal administrativo y el 6.5% corresponde al personal operativo entre ellos el 16.3% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado; mientras el 5.4% manifiesta sentirse nada satisfecho en cuando a las oportunidades de desarrollo de los cuales el 3.3% corresponde al personal administrativo y el 2.2% corresponde al personal operativo entre ellos el 4.3% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado. Lo que asevera que la entidad pública no fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores



lo cual repercute en la calidad de su trabajo y a las metas u objetivos en común con la institución, asimismo existe la ausencia de salvaguardias de los derechos laborales fundamentales, incluida la libertad de asociación, la prevención de prácticas discriminatorias y el derecho a un salario justo. Además, es notable la ausencia de normas laborales, ya que faltan regulaciones relativas a la remuneración mínima, la jornada laboral, los descansos y la seguridad ocupacional, lo que no garantiza entornos de trabajo adecuados y seguros.

Tabla 27

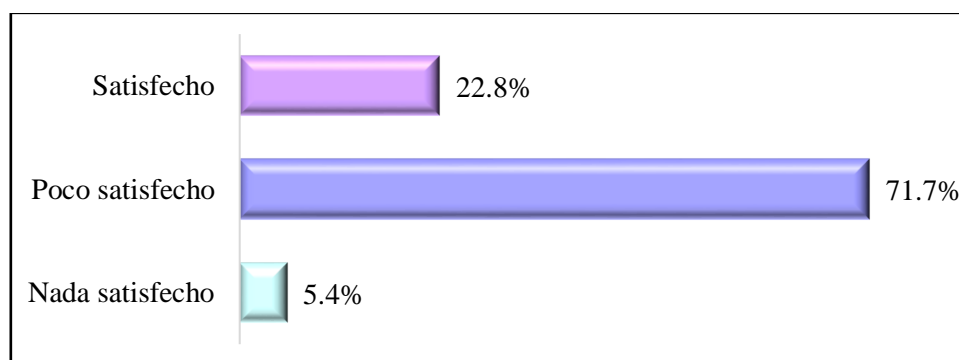
Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la relación subordinado supervisor

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	5	5.4%
Poco satisfecho	66	71.7%
Satisfecho	21	22.8%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 22

Distribución de la muestra según la dimensión satisfacción con la relación subordinado supervisor



La dimensión satisfacción con la relación subordinado supervisor dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi según el 71.7% indica estar poco satisfecho de los cuales el 62.0% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 70.7% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde



al personal nombrado, además el 22.8% manifiesta que se siente satisfecho con su jefe de área de los cuales el 15.2% corresponde al personal administrativo y el 7.6% corresponde al personal operativo entre ellos el 18.5% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado, mientras solo el 5.4% sostiene insatisfacción en cuanto a la relación que llevan con sus respectivos jefes de área de los cuales el 2.2% corresponde al personal administrativo y el 3.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 5.4% corresponde al personal contratado. Este resultado enfatiza la falta de una relación estable entre los colaboradores y sus supervisores surge principalmente de técnicas de supervisión inadecuadas y del incumplimiento de los protocolos prescritos. En consecuencia, esto da lugar a un seguimiento inadecuado y a una evaluación desequilibrada e inexacta de los errores. Además, el entorno laboral desempeña un papel crucial a la hora de determinar las oportunidades que se ofrecen a los colaboradores, quienes pueden percibir una compensación justa por su trabajo a tiempo parcial o completo, pero es posible que no se les reconozcan debidamente sus horas extras.

Tabla 28

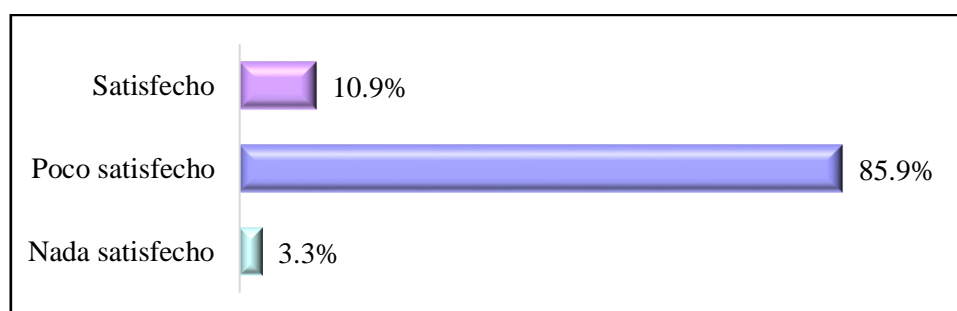
Distribución de la muestra según la variable satisfacción laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	3	3.3%
Poco satisfecho	79	85.9%
Satisfecho	10	10.9%
Total	92	100.0%

Nota. Resultados estadísticos en función a la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

Figura 23

Distribución de la muestra según la variable satisfacción laboral





5. Los resultados reflejados en la tabla 28 indican que la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi se encuentra en un nivel poco satisfecho, según la percepción del 85.9% que representa más de la mitad de la muestra obtenida de los cuales el 72.8% corresponde al personal administrativo y el 13.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 82.6% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado. Por el contrario, solo el 10.9% expresa satisfacción con su trabajo de los cuales el 4.3% corresponde al personal administrativo y el 6.5% corresponde al personal operativo entre ellos el 9.8% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado, mientras que solo el 3,3% indica total insatisfacción de los cuales el 2.2% corresponde al personal administrativo y el 1.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 2.2% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado. Estos resultados indican una actitud negativa predominante hacia el trabajo dentro de la institución pública, lo que lleva a una disminución de la productividad, compromiso y motivación. Numerosos factores contribuyen a esta poca satisfacción laboral, incluida una remuneración inadecuada, relaciones tensas con superiores y colegas, oportunidades limitadas o inexistentes para avanzar en la carrera, condiciones laborales desfavorables, como espacios reducidos, mala higiene y falta de libertad de movimiento y descanso. Estas condiciones afectan negativamente el bienestar del equipo y dificultan el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Además, la ausencia de una alta motivación es un aspecto importante a considerar, ya que representa el impulso y la determinación del colaborador para lograr una meta e influye en el comportamiento en una dirección específica.

5.1. Contrastación de la prueba de hipótesis general

Tabla 29

Distribución de datos según tabla cruzada entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

	Clima Organizacional	Satisfacción laboral
--	----------------------	----------------------



Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,615
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	92	92
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,615	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos procesados en base a la encuesta aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

La tabla 29 da a conocer los resultados de la prueba de Rho de Spearman donde se observa que la significancia es 0,016 siendo este valor menor a 0,05, lo cual demuestra que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, asimismo el coeficiente de correlación es 0,615 indicando que existe una correlación positiva moderada fuerte.

Tabla 30

Distribución de datos según la prueba Rho de Spearman las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral.

Prueba estadística	Dimensiones Clima organizacional	Satisfacción laboral	
		Sig	Coefficiente de correlación
Rho de Spearman	Liderazgo	0,005	0,801
	Motivación	0,002	0,441
	Comunicación	0,032	0,224
	Trato al trabajador	0,019	0,243
	Identificación institucional	0,000	0,531

Nota: Datos procesados en base a la encuesta aplicado a los a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi

La tabla 30 evidencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman donde se observa la relación de las dimensiones, liderazgo, motivación, comunicación, trato al trabajador e identificación institucional con la variable satisfacción laboral. Por lo que se determinó que la dimensión liderazgo cuenta con un valor de significancia de 0,005, siendo $p < 0,05$, y un coeficiente de correlación del 0,801, lo que indica que existe una relación positiva alta. Así mismo, se demuestra un 0,002 de valor significancia de la dimensión motivación siendo $p < 0,05$, y un coeficiente de correlación del 0,441, que determina una relación



positiva moderada. Por otro lado, se determina un valor de significancia del 0,032 de la dimensión comunicación siendo $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación del 0,224, que demuestra una relación positiva baja. En cuanto a la dimensión trato al trabajador, se observa que el valor significancia es 0,019, siendo $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación del 0,243, por lo que indica que existe una relación positiva baja. Por último, se determina el valor de significancia de la dimensión identificación institucional de 0,000, lo que manifiesta que $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación del 0,531 que demuestra una relación positiva moderada.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El estudio en el acápite de resultados evidencia hallazgos importantes que ameritan ser precisados en el estudio, los cuales son las siguientes:

- El liderazgo en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi según 69.6% de los colaboradores se ubican en el nivel regular de los cuales el 53.3% corresponde al personal administrativo y el 16.3% corresponde al personal operativo entre ellos el 67.4% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado.
- La dimensión motivación dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi es percibido como regular según el 70.7% de los cuales el 57.6% corresponde al personal administrativo y el 13.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 68.5% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado.
- La dimensión comunicación dentro de la Municipalidad distrital de Ancahuasi según la percepción del 62% de colaboradores, se encuentra en un nivel regular de los cuales el 52.2% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 59.8% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado.
- La dimensión trato al trabajador dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi según el 76.1% indica estar en un nivel regular de los cuales el 62.0% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 71.7% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado.
- La dimensión identificación institucional dentro de la municipalidad Distrital de Ancahuasi según el 77.2% de los colaboradores sostienen que se encuentra en un



nivel regular de los cuales el 66.3% corresponde al personal administrativo y el 10.9% corresponde al personal operativo entre ellos el 73.9% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado.

- Los resultados reflejados en la figura 17 expresan que el clima organizacional que se tiene dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi está en un nivel regular según la apreciación del 83.7% de casi la totalidad del tamaño de muestra de los cuales el 69.6% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 79.3% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado.
- De acuerdo a los resultados obtenidos de la figura 18, 80,4% de los encuestados afirman que dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi existe poca satisfacción laboral de los cuales el 68.5% corresponde al personal administrativo y el 12.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 78.3% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado.
- La dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo según la percepción del 80.4% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi manifiesta sentirse poco satisfecho de los cuales el 68.5% corresponde al personal administrativo y el 12% corresponde al personal operativo entre ellos el 78.3% corresponde al personal contratado y el 2.2% corresponde al personal nombrado.
- La dimensión satisfacción con la forma en que realiza el trabajo según la percepción del 68.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi es poco satisfecho de los cuales el 54.3% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 64.1% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado.
- Según la figura 21 se demuestra la percepción de los colaboradores en cuanto a la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo, por lo que indica el 77.2% estar poco satisfecho de los cuales el 65.2% corresponde al personal administrativo y el 12.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 73.9% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado.
- La dimensión satisfacción con la relación subordinado supervisor dentro de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi según el 71.7% indica estar poco satisfecho



de los cuales el 62.0% corresponde al personal administrativo y el 9.8% corresponde al personal operativo entre ellos el 70.7% corresponde al personal contratado y el 1.1% corresponde al personal nombrado.

- Los resultados de la tabla 28 indican que la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi se encuentra en un nivel poco satisfecho, según la percepción del 85.9% de los cuales el 72.8% corresponde al personal administrativo y el 13.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 82.6% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado.

5.2. Limitaciones de la investigación

El estudio no tuvo limitaciones en la elaboración del trabajo de investigación, debido que todo los procesos y procedimientos han sido planificados dentro de un cronograma de actividades; tales han permitido realizar ciertas actividades dentro de los plazos establecidos sin ninguna demora.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Contrastar hallazgos con los referentes bibliográficos que existen respecto a clima organizacional y satisfacción laboral implica tomar en cuenta varias posturas, pero en la investigación se considerara el argumento de Chiavenato (2020) quien menciona que el clima organizacional es la atmósfera y el ambiente que se percibe del lugar de trabajo, las acciones que sucedan dentro del ambiente moldean fuertemente la conducta y las acciones de los colaboradores. Asimismo, dicho ambiente está formado por una variedad de factores, desde el diseño físico de la oficina hasta la dinámica social y las normas culturales que existen dentro de la organización; bajo esta teoría el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi se ubica en el nivel regular según la apreciación del 83.7% de los colaboradores que implica que 77 colaboradores de los 92 consideran que el clima organizacional es regular; mientras que 15.2% percibe que es adecuado lo que representa que solo 14 trabajadores perciben que en el ambiente de



trabajo existe un buen liderazgo, motivación, comunicación, trato al trabajador e identificación; dicho resultado se fundamenta en lo que menciona Sandoval (2007) quien indica que la atmosfera laboral incluye factores como la estructurada de la organización, estilo de liderazgo, métodos de comunicación, incentivos para la motivación y las recompensas por el desempeño que tienen un impacto significativo en las acciones y la productividad de los colaboradores. A su vez, se vincula con la postura de Brunet (2007) que menciona que el ambiente laboral es un reflejo de cómo los colaboradores procesan internamente la información y responden a eventos de manera positiva o negativo.

Uno de los elementos más primordiales de clima organizacional es liderazgo, que según Chiavenato (2020) es la capacidad que posee un individuo para inspirar y guiar a las personas hacia el logro de sus objetivos y metas. Bajo esta definición, el 69.6% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi perciben que existe un liderazgo regular, es decir, solo el 22.8% de los colaboradores se encuentran inspirados en seguir los pasos del líder, mientras que un 7.6% considera que es inadecuado; por ello es importante que dentro de la municipalidad se lleve a cabo un clima laboral de apoyo mutuo donde según Brunet (2007) se caracteriza por un fuerte vínculo de amistad, empatía y cuidado entre colegas. Asimismo, otro de los factores a considerar es la motivación que es la capacidad que tienen las organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados con relación a todas las actividades que realizan, respecto a ello la motivación de los colaboradores de la municipalidad es percibida como regular.

Además, existe el factor comunicación según Chiavenato (2020) es un elemento vital de todo tipo de organizaciones, ya que permite a sus colaboradores experimentar un flujo constante de información a medida que se involucran en diversas actividades para lograr los objetivos compartidos, bajo esta premisa se puede apreciar que la comunicación en la Municipalidad de Ancahuasi es regular en un 62% por lo mismo se considera como uno de los factores que aborda Pintado (2014) quien indica que la educación y las interacciones sociales de una persona pueden influir en gran medida en el curso de su vida y sus experiencias laborales. Asimismo, este autor resalta la importancia del trato al



trabajador, en la cual se debe salvaguardar la máxima dignidad, empatía y respeto, por parte de la autoridad.

En cuanto concierne a la satisfacción laboral cabe mencionar que Alles (2013) considera que es el rango de emociones y actitudes positivas o negativas que los colaboradores tienen hacia su trabajo, que muchas veces se ve influenciado por varios factores, como los antecedentes culturales y sociales, así como su percepción de su entorno de trabajo, bajo esta teoría se aprecia que el 85.9% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi se encuentran poco satisfechos mayoritariamente debido a que existe y perciben un clima organizacional regular así como argumenta Pintado (2014) quien indica que la satisfacción que uno obtiene de su trabajo está íntimamente ligada al ambiente de la organización en la que trabaja y a su eficacia en el desempeño de sus funciones, en ello ambos autores tanto Alles (2013) y Pintado (2014) consideran que para lograr alcanzar un alto grado de satisfacción es necesario mantener un buen clima laboral que busque el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Los elementos más fundamentales que comprende la satisfacción laboral según Alles (2013) está basado en la satisfacción que se logra alcanzar con el trabajo en general, ambiente físico, forma de trabajo, oportunidad de desarrollo y la relación subordinado supervisor, respecto a estos factores en la investigación se determinó que la mayor cantidad de colaboradores se encuentran poco satisfechos por lo mismo su insatisfacción es muy alta lo cual puede generar complicaciones dentro de la organización, así como argumenta Griffin y Moorhead (2010) quienes indican que un empleado insatisfecho puede tener índices más altos de ausentismo, causar estrés entre los colegas y mostrar una tendencia a buscar otras oportunidades laborales. Mientras que un colaborador satisfecho, según Robbins y Judge (2009) indica que la sensación de satisfacción hacia el trabajo surge cuando uno reconoce y valora sus características únicas y esta emoción es resultado de un profundo aprecio por el trabajo.



En relación a la hipótesis planteada en la tesis fue contrastada tomando en cuenta estudios internacionales, nacionales y locales. Dentro de los estudios internacionales, la investigación de Guevara y Agustín (2018) se vincula directamente con los hallazgos del estudio donde determinaron que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, si se llega a alcanzar un buen clima laboral se tendrá un nivel alto en la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, los estudios nacionales como de Amasifuen et al. (2022) guardan una vinculación directa con la prueba hipótesis general donde en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín determinaron que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, aunque a un nivel relativamente bajo. Lo que implica que al mejorar el clima organizacional habrá una mejor percepción de la satisfacción laboral. Del mismo modo el estudio Pérez (2022) en su investigación determinó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral donde concluyó que existe relación entre las variables; por su parte Ortiz y Quiroz (2021) concluyeron que el clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores tienen una relación positiva, este mismo resultado obtuvo Calisaya y Yufra (2021) quienes determinaron que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, del mismo modo concuerda con Carbajal (2021) quienes en la Municipalidad Distrital de Paramonga, Barranca determinaron una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, este mismo hallazgo encontraron Guevara (2021), Espinoza (2021), Chata (2020) y Ruiz (2020) quienes determinaron en sus investigaciones que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores que laboran en las diferentes municipalidades, lo que indica a medida que mejora el clima organizacional, los trabajadores se sentirán más satisfechos con su trabajo debido a una multitud de cambios y mejoras notables dentro de su entorno y cultura de trabajo.

Del mismo modo, los estudios locales también corroboran la hipótesis general del estudio, dentro de ellos, Yépez (2021) encontró que en la Municipalidad Distrital de Echarati, existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, esta



misma valoración encontró Laime (2018) donde determinaron que existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción del usuario. Según el análisis general se puede dar cuenta que los estudios previos que sustentan el estudio, en un 90% comprenden investigaciones desarrolladas dentro una municipalidad, por lo mismo todos los resultados encontrados se generalizaran para todas las municipalidades distritales, donde existe aún deficiencias respecto a clima organizacional y satisfacción laboral.

5.4. Implicancias practicas

El aporte científico y teórico de la investigación radica en el análisis minucioso que se presenta como diagnóstico a la comunidad científica relacionada con clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores medida en una municipalidad distrital; debido a que actualmente la satisfacción laboral de los colaboradores es muy importante para evitar ausencias y estrés en los trabajadores. Por lo mismo, es necesario desarrollar e implementar estrategias para mejorar el clima organizacional; por lo cual en la investigación se brinda varias sugerencias de mejora, los cuales pueden ser tomados en cuenta tanto por las autoridades municipales y los colaboradores para solucionar las deficiencias presentes en la municipalidad.

La relevancia social de la investigación radica en los beneficios que otorga los resultados cuantitativos del estudio, considerando que toda empresa está constituida por personas, por lo cual talento humano debe ser visto como un factor clave dentro de las organizaciones, porque son quienes ejecutan todas las actividades y procesos que comprende la organización; por ende, sus necesidades y expectativas deben ser satisfechas adecuadamente. De esta manera, el colaborador ofrecerá sus mejores competencias para alcanzar los objetivos planeados en la organización.



CONCLUSIONES

Primera: Se demostró que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, dicho resultado fue determinado a través de Rho de Spearman donde el valor de Sig. Es de 0,016 que logra ser $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,615, ambos datos precisan que la relación entre las variables en análisis es positiva moderada fuerte; que implica que un nivel moderado de clima organizacional traerá consigo un grado de satisfacción laboral moderado.

Segunda: La percepción del clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, es regular en un 83.7% de los cuales el 69.6% corresponde al personal administrativo y el 14.1% corresponde al personal operativo entre ellos el 79.3% corresponde al personal contratado y el 4.3% corresponde al personal nombrado, que implica que los trabajadores solo de manera regular se identifican con la municipalidad, asimismo el trato que se le otorga al colaborador es regular con una comunicación, motivación y liderazgo regular de parte del funcionario público que lleva a cabo la dirección de la municipalidad.

Tercera: El grado de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, se ubica según el 85.9% en poco satisfecho mayoritariamente de los cuales el 72.8% corresponde al personal administrativo y el 13.0% corresponde al personal operativo entre ellos el 82.6% corresponde al personal contratado y el 3.3% corresponde al personal nombrado, que refleja que la mayor cantidad de colaboradores no se encuentra muy satisfechos con el trabajo que desarrollan en la municipalidad, y los factores que afectan de manera directa es el ambiente físico que no contribuye al estado de salud de cada uno de los colaboradores, asimismo la forma de ejecutar las actividades no son acordes a la formación profesional que poseen cada uno de los colaboradores, por otro lado, existe poca oportunidad de



desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores y la relación que existe entre el jefe y el subordinado es deficiente.

Cuarta: Se demostró que las dimensiones de clima organizacional se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, determinando en todos los casos una sig. $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación de liderazgo 0.801, motivación 0,441, comunicación 0,224, trato al trabajador 0,243 e identificación con la institución de 0,531. Estos resultados reflejan que las dimensiones, liderazgo, motivación e identificación con la institución son aquellos que más determinan la satisfacción de los colaboradores, mientras que la comunicación y el trato son aspectos que contribuyen en la satisfacción, más no son determinantes.



RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al jefe de la oficina de Recursos Humanos considerar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, asimismo se debe mejorar las falencias existentes, para ello es necesario implementar una serie de estrategias. Un aspecto crucial a considerar es la remuneración justa de los trabajadores para lo cual es necesario implementar lineamientos, protocolos y enfoques para la gestión de remuneraciones y supervisión del personal. Ejecutar y evaluar los procedimientos administrativos para otorgar compensaciones tanto monetarias como no monetarias a los colaboradores. Adicionalmente, la implementación del presupuesto analítico de personal es relevante para asegurar la equidad en la remuneración, tomando en cuenta factores como jerarquía, perfiles, nivel profesional y presupuesto de la organización. Además, es aconsejable que el alcalde, los gerentes, jefes y supervisores motiven a su personal reconociendo sus logros, fomentando un sentido de pertenencia y enfatizando su valiosa contribución a la institución pública.

Segunda: Se recomienda al alcalde y al gerente municipal del distrito de Ancahuasi, mejorar e implementar estrategias de clima organizacional, ya que la percepción de los colaboradores es regular, para ello es necesario gestionar estratégicamente los procesos de comunicación y toma de decisiones de los funcionarios con el fin de motivar e involucrar al personal para lograr los objetivos institucionales descritos en los planes operativos y de desarrollo. Esto implica una cuidadosa planificación, organización, dirección y control para asegurar la coordinación, eficiencia y eficacia en la consecución de las metas propuestas.

Tercera: Se recomienda al gerente municipal y al jefe de la oficina de Recursos Humanos del Distrito de Ancahuasi considerar la percepción de sus funcionarios en



cuanto a la satisfacción laboral, para lo cual es fundamental brindar ambientes físicos en donde ellos tengan la libertad de crear su propio espacio de trabajo personalizado que promueva una sensación de tranquilidad y refleje su individualidad. Este entorno debe organizarse de manera que les permita un acceso rápido y fácil a los recursos necesarios. Por otro lado, implementar sistemas eficaces que proporcionen una formación integral de sus trabajadores, permitiéndoles alcanzar su máximo potencial, mejorar su satisfacción laboral general y fomentar un profundo sentido de pertenencia a la organización. Cultivar un equipo de personas dedicadas, capacitadas y motivadas es sin lugar a dudas crucial para alcanzar mayores niveles de productividad y éxito.

Cuarta: Se recomienda al alcalde, gerentes, jefes de áreas comuniquen efectivamente sus objetivos a cada colaborador para fomentar un nivel de autonomía que les permita tomar decisiones dentro de sus respectivas áreas de trabajo. Además, establecer confianza entre los superiores y trabajadores es esencial para fomentar relaciones interpersonales positivas y promover el trabajo en equipo eficaz para un desarrollo exitoso. Así mismo, se sugiere potenciar la colaboración dentro de la institución, brindando capacitación, estableciendo enfoques de comunicación efectivos y organizando eventos de socialización entre sus miembros, con el objetivo de potenciar el trabajo en equipo. Se recomienda que se hagan esfuerzos para garantizar que los colaboradores se sientan parte integral del proceso de servicio, reconociendo que sus logros y sugerencias son cruciales para el progreso social e institucional. Y por último adopten un plan de motivación del personal que considere las necesidades fundamentales de los colaboradores, precedido de una evaluación inicial para facilitar su desarrollo. Además, se propone organizar reuniones periódicas con la fuerza laboral para evaluar sus quejas y aprensiones, y posteriormente implementar acciones correctivas apropiadas en respuesta.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). *Clima e satisfação no trabalho em uma organização do Estado*. *Revista Gestionar: revista de empresa y gobierno*, III(1), 89-102.
- Brunet, L. (2007). *Tipología de los Conflictos Organizacionales*. México: McGrawHill.
- Bustos, P., Miranda, M., & Peralta, R. (2001). *Clima Organizacional (Primera ed.)*. México: Trillas.
- Calisaya, N., & Yufra, R. (2021). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021*. 2021: Universidad Peruana Unión.
- Carbajal, K. (2021). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Paramonga, Barranca 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Chata, K. (2020). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de la ciudad Nueva, periodo 2018*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Chavez, L. (2021). *Lo que deja el trabajo remoto: Laboral. La satisfacción de trabajar a distancia es baja*. Lima.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano (Quinta edición ed.)*. Mexico: McGrawHill.
- Chuquipoma, O. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús-2017*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Conejero, J., López, I., & Hidalgo, V. (2022). *What makes a person a leader? the role of emotional intelligence, teamwork skills, an job satisfaction in authentic leadership*. [*Psychology, Society and Education*].
- Díaz, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Espinoza, E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, gerencia de planificación y presupuesto-2019*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: "El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones"* (Cuarta ed.). Londres: Edit. Oxford University.



- Gargallo, C. (2012). *Percepciones de los socios y no socios cooperativistas. (Quinta ed.)*. México: ITEMEX.
- Goncálves, A. (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional. La Habana: Sociedad Latinoamericana.*
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional. México: Cengage Learning.*
- group, H. (s.f.). Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v07_n13/a10.htm
- Guevara, A. (2021). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Rázuri, Provincia de Ascope 2021. Trujillo: Universidad César Vallejo.*
- Guevara, O., & Agustín, F. (2018). *The organizational climate and its relationship with labor satisfaction in the administrative collaborators of the municipalities of Chiquimula, Quezaltepeque and Esquipulas. Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, II(1), 35-40.*
- Hernandez, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación Científica . Mexico : McGraw Hill.*
- La voz. (2022). *Según un estudio, en 2021 cayó el nivel de satisfacción laboral de los argentinos. Argentina.*
- Laime, A. (2018). *El clima laboral y satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital Santiago de Cusco 2018. Lima: Universidad César Vallejo.*
- Landy, C., & Conte, D. (2005). *Gestión en las Personas (FGV ed.)*. Quinta: Rio de Janeiro.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1998). *Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.*
- Madrigal, M. (2018). *Empleados insatisfechos presionan mercado laboral. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas .*
- McClelland, C. (1989). *Estudio de la motivación humana. Madrid: Editorial Narcea.*
- McGregor, D. (1960). *La teoría x y la teoría y. México: American Management Association.*
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo. México: Cengage Learning.*
- Ortiz, B., & Quiroz, J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Cajamarca, Cajamarca 2021. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.*



- Pérez, C. (2022). Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.*
- Pintado, E. (2014). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano (Primera ed.). Lima: Arco Iris S.R.L.*
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional (Decima tercera ed.). México: Pearson Educación.*
- Ruiz, M. (2020). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Sanagorán De La Provincia Sánchez Carrión - 2020. Trujillo: Universidad César Vallejo.*
- Sandoval, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Revista Universum, II(22), 40-56.*
- Stephen, P., & Robbins, N. (2004). Comportamiento Organizacional (Decima ed.). México: Pearson educación.*
- Vara, A. (2012). 7 pasos para desarrollar una tesis exitosa. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres.*
- Yopez, L. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Echarati - Cusco - 2021. Cusco: Universidad Alas Peruanas.*



ANEXOS



ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Enfoque de investigación: Cuantitativo Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional</p>
<p>Problemas específicos: a. ¿Cómo es la percepción del clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023? b. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023? c. ¿Existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023?</p>	<p>Objetivos específicos: a. Describir la percepción del clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023. b. Identificar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023. c. Determinar la relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas: a. La percepción del clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023 es deficiente. b. El grado de satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023 es alta. c. Existe relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco - 2023.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Diseño de investigación: Diseño no experimental Población: La población estará compuesta por 120 trabajadores Muestra. Sera de tipo probabilístico, conformada por 92 trabajadores</p>



ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario forma parte del presente trabajo de investigación titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, 2023”

CLIMA ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
LIDERAZGO					
El jefe le trata como un miembro importante del equipo.					
El jefe se preocupa por la situación de su personal.					
La municipalidad le ofrece oportunidad para su capacitación.					
Es recompensado cuando realiza bien su trabajo.					
Su jefe prioriza el trabajo en equipo.					
La municipalidad estimula el trabajo en equipo.					
MOTIVACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Se siente realizado en su trabajo actual.					
Siente orgullo de pertenecer a la municipalidad.					
Su jefe le reconoce su esfuerzo.					
Siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros.					
Cumple puntualmente con sus labores.					
Se preocupa y colabora para que todo marche bien.					
Su oficina tiene las condiciones adecuadas para desarrollar su labor.					
Sus equipos y mobiliarios son adecuados para desarrollar su labor					
COMUNICACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El jefe trata al personal con respeto.					
El trato es cordial entre los trabajadores de su oficina.					
Existe canal de comunicación formal en la municipalidad.					
Está informado sobre las principales acciones y logros de la municipalidad.					
Cuando comete un error, el jefe le llama la atención en privado.					
El jefe trata al personal de manera cordial.					
Es escuchado por su jefe cuando quiere comunicarle algo.					



Cuando hay dificultades en la oficina, su jefe los convoca para tratar el tema en conjunto					
TRATO AL TRABAJADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recibe un trato justo por parte de su jefe.					
El jefe brinda el mismo trato a todos los trabajadores.					
Existe un ambiente de confianza entre los compañeros.					
El jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores.					
Cuando comete un error el jefe le corrige de buena manera.					
Frecuentemente tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los trabajadores están comprometidos con la municipalidad.					
Se siente comprometido con el éxito de la municipalidad.					
Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área.					
Sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente.					



ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

Indicaciones: Responder cada enunciado con honradez, marcando una x en el recuadro correspondiente.

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
	SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL					
1	En la municipalidad circula información precisa y concisa					
2	En la municipalidad existe espíritu de colaboración entre los jefes y los colaboradores					
3	En la municipalidad existen factores que le estimulan mejorar su trabajo					
4	Participa activamente en las decisiones que se toman en su área de trabajo					
5	Le causa satisfacción trabajar con los colegas de su área de trabajo					
6	En la municipalidad toman en consideración las sugerencias que realiza					
7	Existe algún tipo de reconocimiento por realizar un buen trabajo					
8	Cuenta con autonomía para planificar su propio trabajo					
9	Cuenta con libertad para elegir su propio método de trabajo.					
	SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
10	Considera adecuado las condiciones físicas en la que desarrolla su trabajo					
11	Considera adecuado el espacio que dispone su área de trabajo en la municipalidad					
12	Considera adecuado las condiciones térmicas de su área de trabajo en la municipalidad					
13	Su lugar de trabajo cuenta con adecuadas condiciones de salubridad					
14	Su lugar de trabajo cuenta con recursos tecnológicos modernos					
	SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA EL TRABAJO	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
15	La actividad que desarrolla dentro la municipalidad le da oportunidad de desarrollar cosas que le gustan					
16	Está satisfecho con el trabajo que realiza dentro de la municipalidad					
17	El trabajo que realiza le ofrece la oportunidad de mejorar las competencias, habilidades y destrezas que posee.					



18	Cumple con los objetivos y metas asignadas dentro del plazo establecido					
19	Considera que la relación que posee con las autoridades inmediatas está basada en respeto y colaboración					
20	Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores.					
	SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
21	Cuenta con oportunidad de hacer línea de carrera como funcionario en la municipalidad					
22	Cuenta con oportunidad de continuar su perfeccionamiento técnico y/o profesional en la municipalidad.					
23	Las funciones que cumple dentro de la municipalidad son respaldadas por su jefe inmediato					
24	Considera que existe "igualdad" y "justicia" en el trato que recibe dentro de la municipalidad					
25	La municipalidad cuenta con alto grado de cumplimiento de leyes laborales correspondientes a los colaboradores					
	SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO SUPERVISOR	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
26	Es supervisado con alta proximidad y frecuencia					
27	La supervisión que ejercen sobre usted, le provoca estrés laboral					
28	Está de acuerdo con la forma en que sus superiores juzgan su tarea					
29	Le parece adecuada la forma en que usted es dirigido					
30	Es adecuado el salario que recibe					
31	Está de acuerdo con las condiciones normativas que existe dentro de la municipalidad					



ANEXO 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Título: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco-2023"

1.2. Investigadores: Liz Norka Cjuno Ramirez, Brenda Daniela Rosa Gutierrez

II. DATOS DEL EXPERTO

2.1. Nombres y apellidos: *Ing. Arturo Chiguinima Hurtado*

2.2. Especialidad: *Ing. Industrial - Maestría en Seguridad y Medio Ambiente*

2.3. Lugar y fecha:

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					

I. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 65%

Procede su aplicación

Debe corregirse

[Firma]
Firma y Sello del Profesional



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Título: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco-2023"
- 1.2. Investigadores: Liz Norka-Cjuno Ramirez, Brenda Daniela Rosa Gutierrez

II. DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombres y apellidos: **MDRINÉS ESCOBARTE LUNA**
- 2.2. Especialidad: **ING. INDUSTRIAL - ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**
- 2.3. Lugar y fecha: **07 DE JUNIO DEL 2023 CUSCO**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					

I. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 65%

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma y Sello del Profesional
MDRINÉS ESCOBARTE
DOCENTE



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Título: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ancahuasi, Provincia de Anta Cusco-2023"
- 1.2. Investigadores: Liz Norka Cjuno Ramirez, Brenda Daniela Rosa Gutierrez

II. DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombres y apellidos: *Angela Matessia Rojas Marroquin*
- 2.2. Especialidad: *Ing. Indust. Prod. - MBA*
- 2.3. Lugar y fecha: *Cusco, 07 junio 2023 12:30 m*

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					

I. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 65%

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma y Sello del Profesional

Ing. Angela Rojas Marroquin
CIP 118056



Anexo 4

ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCAHUASI

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

Indicaciones: Responder cada enunciado con honradez, marcando una x en el recuadro correspondiente.

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL						
1	En la municipalidad circula información precisa y concisa			x		
2	En la municipalidad existe espíritu de colaboración entre los jefes y los colaboradores		x			
3	En la municipalidad existen factores que le estimulan mejorar su trabajo			x		
4	Participa activamente en las decisiones que se toman en su área de trabajo		x			
5	Le causa satisfacción trabajar con los colegas de su área de trabajo			x		
6	En la municipalidad toman en consideración las sugerencias que realiza			x		
7	Existe algún tipo de reconocimiento por realizar un buen trabajo			x		
8	Cuenta con autonomía para planificar su propio trabajo				x	
9	Cuenta con libertad para elegir su propio método de trabajo.				x	
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO						
10	Considera adecuado las condiciones físicas en la que desarrolla su trabajo			x		
11	Considera adecuado el espacio que dispone su área de trabajo en la municipalidad			x		
12	Considera adecuado las condiciones térmicas de su área de trabajo en la municipalidad			x		
13	Su lugar de trabajo cuenta con adecuadas condiciones de salubridad				x	
14	Su lugar de trabajo cuenta con recursos tecnológicos modernos				x	
SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA EL TRABAJO						
15	La actividad que desarrolla dentro la municipalidad le da oportunidad de desarrollar cosas que le gustan			x		
16	Está satisfecho con el trabajo que realiza dentro de la municipalidad			x		
17	El trabajo que realiza le ofrece la oportunidad de mejorar las competencias, habilidades y destrezas que posee.				x	
18	Cumple con los objetivos y metas asignadas dentro del plazo establecido				x	
19	Considera que la relación que posee con las autoridades inmediatas está basada en respeto y colaboración				x	
20	Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores.				x	
SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO						
21	Cuenta con oportunidad de hacer línea de carrera como funcionario en la municipalidad				x	
22	Cuenta con oportunidad de continuar su perfeccionamiento técnico y/o profesional en la municipalidad			x		
23	Las funciones que cumple dentro de la municipalidad son respaldadas por su jefe inmediato			x		
24	Considera que existe "igualdad" y "justicia" en el trato que recibe dentro de la municipalidad			x		
25	La municipalidad cuenta con alto grado de cumplimiento de leyes laborales correspondientes a los colaboradores			x		
SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO SUPERVISOR						
26	Es supervisado con alta proximidad y frecuencia			x		
27	La supervisión que ejercen sobre usted, le provoca estrés laboral			x		
28	Está de acuerdo con la forma en que sus superiores juzgan su tarea			x		
29	Le parece adecuada la forma en que usted es dirigido		x			
31	Es adecuado el salario que recibe		x			
32	Está de acuerdo con las condiciones normativas que existe dentro de la municipalidad			x		

Gracias por su colaboración



ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

Indicaciones: Responder cada enunciado con honradez, marcando una x en el recuadro correspondiente.

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL						
1	En la municipalidad circula información precisa y concisa			x		
2	En la municipalidad existe espíritu de colaboración entre los jefes y los colaboradores		x			
3	En la municipalidad existen factores que le estimulan mejorar su trabajo			x		
4	Participa activamente en las decisiones que se toman en su área de trabajo		x			
5	Le causa satisfacción trabajar con los colegas de su área de trabajo			x		
6	En la municipalidad toman en consideración las sugerencias que realiza			x		
7	Existe algún tipo de reconocimiento por realizar un buen trabajo			x		
8	Cuenta con autonomía para planificar su propio trabajo				x	
9	Cuenta con libertad para elegir su propio método de trabajo				x	
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO						
10	Considera adecuado las condiciones físicas en la que desarrolla su trabajo			x		
11	Considera adecuado el espacio que dispone su área de trabajo en la municipalidad			x		
12	Considera adecuado las condiciones térmicas de su área de trabajo en la municipalidad			x		
13	Su lugar de trabajo cuenta con adecuadas condiciones de salubridad				x	
14	Su lugar de trabajo cuenta con recursos tecnológicos modernos				x	
SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA EL TRABAJO						
15	La actividad que desarrolla dentro la municipalidad le da oportunidad de desarrollar cosas que le gustan			x		
16	Está satisfecho con el trabajo que realiza dentro de la municipalidad			x		
17	El trabajo que realiza le ofrece la oportunidad de mejorar las competencias, habilidades y destrezas que posee				x	
18	Cumple con los objetivos y metas asignadas dentro del plan establecido				x	
19	Considera que la relación que posee con las autoridades inmediatas está basada en respeto y colaboración				x	
20	Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores				x	
SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO						
21	Cuenta con oportunidad de hacer línea de carrera como funcionario en la municipalidad				x	
22	Cuenta con oportunidad de continuar su perfeccionamiento técnico y/o profesional en la municipalidad			x		
23	Las funciones que cumple dentro de la municipalidad son respaldadas por su jefe inmediato			x		
24	Considera que existe "igualdad" y "justicia" en el trato que recibe dentro de la municipalidad			x		
25	La municipalidad cuenta con alto grado de cumplimiento de leyes laborales correspondientes a los colaboradores			x		
SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO SUPERVISOR						
26	Es supervisado con alta proximidad y frecuencia			x		
27	La supervisión que ejercen sobre usted, le provoca estrés laboral			x		
28	Está de acuerdo con la forma en que sus superiores juzgan su tarea			x		
29	Le parece adecuada la forma en que usted es dirigido		x			
30	Es adecuado el salario que recibe		x			
31	Está de acuerdo con las condiciones normativas que existe dentro de la municipalidad		x			

Gracias por su colaboración