



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE REQUENA 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: GABRIELA DEL CARMEN DE LA CRUZ TORRES

ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE REQUENA 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: GABRIELA DEL CARMEN DE LA CRUZ TORRES

ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°059-2023-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la plataforma virtual meet institucional de la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), a los doce días del mes de mayo de 2023 a horas 11:00 a.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada **"CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE REQUENA 2020"**, aprobado con Resolución Directoral N°0522-2023-EPG-UNAP, presentado por la egresada **GABRIELA DEL CARMEN DE LA CRUZ TORRES**, para optar el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0319-2023-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.	(Presidente)
Econ. Javier Díaz Zumaeta, Mgr.	(Miembro)
Econ. Andrea Angulo Vela, Dra.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**.

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: **APROBADA** con calificación **BUENA**.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las **12:30 pm.** del doce de mayo de 2023; con lo cual, se le declara a la sustentante **APTA**, para recibir el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**.



Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.
Presidente



Econ. Javier Díaz Zumaeta, Mgr.
Miembro

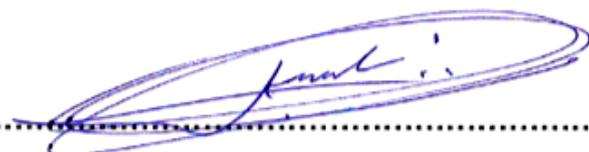


Econ. Andrea Angulo Vela, Dra.
Miembro



Lic. Adm. Victor Raúl Reátegui Paredes, Dr.
Asesor

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 12 DE MAYO DEL 2023 EN LA PLATAFORMA VIRTUAL MEET INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



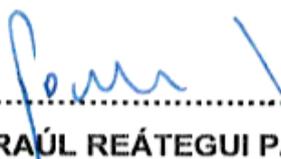
.....
LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMÍREZ, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. JAVIER DIAZ ZUMAETA, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. ANDREA ANGULO VELA, DRA.
MIEMBRO



.....
LIC. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.
ASESOR



Nombre del usuario:
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ID de Comprobación:
80463652

Fecha de comprobación:
26.12.2022 09:28:37 -05

Tipo de comprobación:
Doc vs Internet

Fecha del Informe:
26.12.2022 09:31:06 -05

ID de Usuario:
Ocultado por Ajustes de Privacidad

Nombre de archivo: **Tesis Gabriela de la Cruz**

Recuento de páginas: **50** Recuento de palabras: **10839** Recuento de caracteres: **67634** Tamaño de archivo: **2.14 MB** ID de archivo: **91543165**

19% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **3.6%** con la fuente de Internet (<http://hdl.handle.net/20.500.12840/3898>)

19% Fuentes de Internet

1000

..... Página 52

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

17.9% de Citas

Citas

45

..... Página 53

No se han encontrado referencias

0% de Exclusiones

No hay exclusiones

Este trabajo va dedicado con mucho amor para a mi hermosa familia, en especial a mi compañero de vida German Plaza Greifo y mi adorado hijo Hazard Farid Plaza de la Cruz, que son mi mayor motivación para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, ser divino por darme salud, vida y trabajo, también por guiar mis pasos día a día.

A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y por haberme brindado sus conocimientos.

A mis padres por el apoyo y cariño que me brindan cada paso de mi carrera profesional.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xii
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	15
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	16
2.1 Variables y su operacionalización	16
2.2 Formulación de la hipótesis	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Población y muestra	20
3.3. Técnicas e instrumentos	21
3.4. Procedimientos de recolección de datos	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	22
3.6. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	41
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	43
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	45
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	46

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Tabla de operacionalización de variables
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Estadística complementaria
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

ÍNDICE DE TABLAS

Páginas

Tabla N°1 Sexo de los trabajadores	24
Tabla N°2 Edad de los trabajadores	25
Tabla N°3 Clima laboral	26
Tabla N°4 Ambiente individual	27
Tabla N°5 Ambiente organizacional	28
Tabla N°6 Satisfacción de los trabajadores	29
Tabla N°7 Condiciones físicas y/o materiales	30
Tabla N°8 Beneficios laborales y/o remunerativos	31
Tabla N°9 Políticas administrativas	32
Tabla N°10 Relaciones sociales	33
Tabla N°11 Desarrollo personal	34
Tabla N°12 Desempeño de tareas	35
Tabla N°13 Relación con la autoridad	36
Tabla N°14 Prueba de normalidad	37
Tabla N°15 Relación entre clima laboral y la satisfacción de los trabajadores	38
Tabla N°16 Relación entre ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores	39
Tabla N°17 Relación entre ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Páginas

Gráfico N°1	Sexo de los trabajadores	24
Gráfico N°2	Edad de los trabajadores	25
Gráfico N°3	Clima laboral	26
Gráfico N°4	Ambiente individual	27
Gráfico N°5	Ambiente organizacional	28
Gráfico N°6	Satisfacción de los trabajadores	30
Gráfico N°7	Condiciones físicas y/o materiales	31
Gráfico N°8	Beneficios laborales y/o remunerativos	32
Gráfico N°9	Políticas administrativas	33
Gráfico N°10	Relaciones sociales	34
Gráfico N°11	Desarrollo personal	35
Gráfico N°12	Desempeño de tareas	36
Gráfico N°13	Relación con la autoridad	37

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Con un método de estudio tipo aplicada, nivel correlación y diseño no experimental, conformada por una población de 467 personas, obteniendo una muestra de 206 trabajadores a quienes se aplicó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para el recojo de la información correspondiente. Por tanto, el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad es calificado como regular (26%). Por su parte, la satisfacción de los trabajadores es media (28%). Luego se determinó las correlaciones, es decir existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores, corroborada por un coeficiente y una sig de ($r= 0.754$; $p=0.000$) positiva considerable. Asimismo, para ambiente individual un coeficiente y una sig de ($r= 0.671$; $p=0.000$) positiva media. Para ambiente organizacional un coeficiente y una sig de ($r= 0.688$; $p=0.000$) positiva media. Todos los resultados se relacionan significativamente con la satisfacción de los trabajadores.

Palabras clave: Clima laboral; Satisfacción

ABSTRACT

The main objective of the research was to establish the relationship between the work environment and the satisfaction of workers in the Provincial Municipality of Requena, 2020. With an applied type study method, correlation level and non-experimental design, conformed by a population of 467 people, obtaining a sample of 206 workers to whom a survey was applied as a technique and a questionnaire as an instrument for collecting the corresponding information. Therefore, the work environment of the workers of the Municipality is qualified as regular (26%). On the other hand, worker satisfaction is average (28%). Then the correlations were determined, that is, there is a significant relationship between work environment and worker satisfaction, corroborated by a coefficient and a sig of ($r = 0.754$; $p = 0.000$) positive considerable. Also, for individual environment a coefficient and a sig of ($r = 0.671$; $p = 0.000$) positive mean. For organizational environment a coefficient and a sig of ($r = 0.688$; $p = 0.000$) positive mean. All results are significantly related to worker satisfaction.

Keywords: Work environment; Satisfaction

INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial, el clima en una organización es considerado como un componente de gran importancia para las organizaciones, pues depende de ella para lograr obtener un ambiente agradable en el entorno laboral, es por ello que es considerado uno de los aspectos clave para el desarrollo de las organizaciones, así como el de los trabajadores que la integran, y está a su vez cobra más relevancia tras un mundo competitivo y globalizado; es por ello que mantener una excelente comunicación y agradables relaciones con los jefes y compañeros de trabajo es de gran importancia para lograr los objetivos planteados en la organización, sin lugar a duda este aspecto es un gran reto para los trabajadores, pues tal y como lo menciona Berto (2017), “mantener una buena relación entre el personal de una empresa es un gran desafío, debido a la multiplicidad de personalidades, más aún es sostener una cordial comunicación entre los trabajadores con su jefe o personal jerárquico” (párr. 2). Situación que creará un ambiente agradable para trabajar, estableciéndose el apoyo y cooperación en todas y cada una de las actividades laborales, generando de tal forma que el personal se mantenga satisfecho.

Asimismo, en el Perú se ha observado en los últimos años, inversiones onerosas para la gestión de los recursos humanos en las entidades públicas, con el objetivo de que éstas logren sus objetivos y cumplan con sus metas programadas, esto quiere decir que es de vital importancia que el personal se sienta a gusto en su puesto de trabajo, mantenga una motivación alta, se sienta satisfecho con las oportunidades ofrecidas por la entidad, al igual que mantener buenas relaciones interpersonales, lo que a su vez implica la necesidad de que las organizaciones mantengan un adecuado clima laboral, para que el personal eleve sus expectativas y no se sienta agobiado con los problemas que se susciten en su entorno laboral, es por ello que en la actualidad muchos de los CEO ya ven al clima laboral como una variable intangible, pues toma en cuenta el manejo o gestión del comportamiento de las personas, ya que “no basta solo con que estos se sientan cómodos y motivados sino también que todas las personas a raíz de su propio apego

afectivo con la compañía, junto con el soporte brindado por la misma, puede dar un desempeño exitoso en sus labores” (Bardales, 2015, párr. 4). Sin embargo, el problema radica en el tiempo que los gerentes le dedican a la gestión del personal, pues según estudios realizados por HayGroup, los gerentes peruanos solo le dedican el 15% de su tiempo a la planificación de sus actividades (Pareja, 2015); situación que muchas veces genera insatisfacción en el personal, al sentir que su trabajo o su permanencia en el trabajo es de poca importancia para los directivos de la entidad.

Sin lugar a duda, en la Municipalidad Provincial de Requena se observa una problemática similar, pues dada la circunstancia que está pasando en la actualidad, se ha creado un ambiente tenso para laborar, muchas veces por la mala comunicación que existe en ella, por lo que ocasionalmente el personal desconoce de las actividades a realizar por la empresa, ya que no son informados de manera oportuna, lo cual repercute en la realización de sus actividades, pues muchas veces esta dificultad retrasa el trabajo o en ocasiones lo paraliza, además que, los directivos no son muy expresivos con sus trabajadores; estos factores influyen negativamente en la satisfacción de los colaboradores pues ejecutan las tareas sin ánimos ni entusiasmo.

Por tanto, en la investigación se ha formulado como problema general: ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020? De la misma forma se ha formulado los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020? 2. ¿Cuál es la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020?

Por otro lado, se planteó como objetivo general: Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Igualmente, para los específicos: 1. Conocer la relación entre el ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. 2. Conocer la

relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.

Por ello, el presente estudio posee gran relevancia, ya que a partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas tanto al clima y la satisfacción laboral, se ha podido crear estrategias para la toma de decisiones en busca de mejora dicha realidad, asimismo, los resultados obtenidos sirvieron como información relevante y sustento de la situación actual, por lo que los principales beneficiado de este estudio fueron tanto trabajadores como directivos; asimismo el estudio ha servido como referencia para futuras investigaciones, pues contempla una metodología e instrumentos que pueden ser adaptados y aplicados en diversas entidades públicas del país.

El desarrollo de la investigación fue viable, ya que sea contado con los recursos humanos necesarios para la redacción, recolección y procesamiento de datos, asimismo se tuvo acceso a los recursos materiales y financieros necesarios para cubrir satisfactoriamente todas las actividades a desarrollar; además se utilizó una metodología cuantitativa para facilitar el desarrollo de cada uno de los objetivos, es decir, se trató de responder a las interrogantes formuladas, teniendo en cuenta que la percepción de la muestra a seleccionar, sea cuantificada para su respectivo análisis, es por ello que se tiene la certeza de contar con la colaboración plena de los individuos a considerar en la muestra.

Se prevé que la investigación podría tener algunas limitaciones, como son: Problemas para la aplicación presencial de los instrumentos de recolección de datos debido a la actual situación sanitaria que el país se encuentra atravesando, por ello, las encuestas fueron remitidas a cada uno de los participantes vía correo electrónico, garantizando la confidencialidad de la información que mediante ellas se recabe.

Dificultad para garantizar el pleno entendimiento de las interrogantes planteadas en los cuestionarios, por lo que se brindó a cada participante los

medios para poder contactarse con el investigador, asimismo se planifico el día y la hora en que fueron llenados los cuestionarios a fin de poder brindar un pequeño alcance y aclaraciones sobre el llenado de dichos instrumentos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2016, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 40 colaboradores; la investigación determinó que existe un alto nivel de satisfacción del personal en la Municipalidad de Huehuetenango, y concluyó que la satisfacción del personal se debe al adecuado ambiente de trabajo, el desarrollo laboral, el desarrollo de sus conocimientos, asimismo demostraron estar satisfechos con su empleo, además, de estar identificados con la institución. Estudio que ha sido de gran utilidad para identificar ciertos indicadores para la evaluación de la satisfacción laboral, como el reconocimiento, las condiciones del trabajo, los beneficios y la relación con sus compañeros (Calderón, 2016).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 100 personas; la investigación determinó que el clima laboral del Gad Portoviejo se relaciona directamente con la satisfacción del personal, y concluyó que el clima laboral percibido por los trabajadores de dicha institución es favorable, por lo que genera un alto índice de satisfacción, de tal manera, se deduce que estas variables van de mano, pues si el clima es deficiente la satisfacción se verá afectada directamente. Estudio que ha sido de utilidad para identificar la metodología utilizada, siendo esta adaptable para la presente investigación (García, 2017).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 70 trabajadores; la investigación determinó que el clima influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, y concluyó que la relación estadística ha sido demostrada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman, arrojando un índice de 0,797 y una significancia de 0,000 lo cual demuestra que existe una

relación positiva y significativa entre las variables analizadas, optando por aceptar la hipótesis de investigación. Estudio que ha sido de gran relevancia para conocer el proceso estadístico que lleva a calcular la correlación entre las variables (Abarca, 2018).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 30 trabajadores; la investigación determinó que el clima identificado en la MD de Namora se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores, y concluyó que la relación entre las variables mencionada es muy alta, puesto que el coeficiente de correlación es de 0,997; por otro lado, se ha identificado que el clima organizacional mantiene un nivel medio (47%), asimismo el 60% de los trabajadores muestra niveles bajos de insatisfacción debido que la institución no ofrece con estabilidad laboral además que pocas veces se otorgan beneficios y recompensas al personal, por lo que no valoran su trabajo. Estudio que ha servido para identificar indicadores relacionados con el conocimiento, condiciones laborales, liderazgo, comunicación, innovación, motivación, y colaboración, siendo estas determinantes para el nivel de clima laboral (Ortiz, 2018).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 80 trabajadores; la investigación determinó que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, y concluyó que el clima es uno de los factores determinantes de la satisfacción, dado ello, en la institución se ha identificado que el clima organizacional en gran medida es buena y aceptable, ya que el personal muestra tener autonomía, confianza e innovación para realizar su trabajo, sin embargo, existe dificultades en el proceso de reconocimiento del personal; en cuanto al nivel de satisfacción, es calificada como aceptable, ya que el personal se muestra satisfecho con los procesos de su trabajo y con el ambiente, sin embargo muestra insatisfacción con la remuneración percibida. Estudio que ha

sido de utilidad para conocer dimensiones como autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, equidad, innovación y reconocimiento que determinan el nivel de clima, asimismo, dimensiones como el ambiente físico, forma de realizar el trabajo, las oportunidades de desarrollo, la relaciones y la remuneración que determina el nivel de satisfacción laboral (Chuquipoma & Mendo, 2018).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo no experimental y diseño descriptivo-correlacional, cuya población de estudio fue de 36 trabajadores; la investigación determino que existe relación directa entre el clima y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Maynas, y concluyo que la relación ha sido establecida por el estadístico Rho de Spearman el cual calculó un coeficiente de correlación de 0,727; asimismo, ha determinado que el clima organizacional es inadecuado y la satisfacción laboral mantiene un nivel bajo. Estudio que ha sido necesario para la identificación del proceso de establecimiento de la relación entre las variables, asimismo, ha sido relevante para el análisis de la situación problemática local (Urresti & Flores, 2018).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 39 trabajadores; la investigación determino que existe una relación alta y positiva entre el clima laboral y satisfacción del personal en la MD de Napo, y concluyo que el clima mantienen un nivel desfavorable, debido a las deficiencias en la autorrealización y las malas condiciones laborales, de tal forma que, general insatisfacción en los trabajadores municipales. Estudio que ha sido de gran ayuda para analizar la realidad problemática del clima laboral y su efecto en la satisfacción de los trabajadores (Ontere & Ruíz, 2018).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Clima laboral

En la teoría situacional IMPACT que ha sido creado por Geier, Downey y Johnson en el año 1980, quienes consideran que todo líder se caracteriza por estilos conductuales, denominado como el informativo, magnético, de posición, de afiliación, coercitivo o táctico, de ahí las siglas IMPACT; cada estilo es eficaz sólo en una situación particular o en lo que los investigadores llaman un clima laboral u organizacional, es decir, esta última está directamente relacionado con el estilo de liderazgo que predomina en la organización (Aamodt, 2010).

El clima laboral es un aspecto que se desarrolla a nivel organizacional, por ende, interrelaciona el trabajo del personal y de la institución; dado ello, Chiavenato (2011) considera que el clima hace referencia “al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con la satisfacción de las necesidades personales” (p. 50).

Por su parte, Toro y Sanín (2013) manifiestan que el clima laboral es la percepción que genera el trabajador frente a la realidad laboral, la cuales se ven reflejadas “el apoyo que reciben por parte de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo” (p. 11); componentes que básicamente se encuentran relacionadas con las necesidades básicas que requiere el personal para desarrollar favorablemente sus actividades laborales.

En la misma línea, Chiang, Salazar, Martín, y Nuñez (2011) define el clima laboral como “descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (pp. 6-7), es decir, comprende la percepción del personal en cuanto a las características de mando de la

organización, así como las relaciones generadas entre el líder y los trabajadores.

De la misma forma, Uribe (2015) determina que el clima de una organización está comprendido por el “conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que determinan el comportamiento de los trabajadores” (p. 47), de tal modo, el clima laboral se contempla como un elemento multidimensional, ya que está separada en varias estructuras, estilos de autoridad, tamaño de la empresa y los tipos de correspondencia. “Cada uno de los componentes a los que se hace referencia conforman un clima específico donde ganan sus propios atributos, que de alguna manera exhiben el carácter de una asociación e impactan la conducta de las personas en el trabajo” (Caligiore y Díaz, 2003, p. 645).

Por ende, el clima laboral es también llamada como la valorización que el empleado percibe de la cultura de una determinada organización en el cual posee, así mismo la percepción que tengan los colaboradores de la empresa puede ocasionar estrés entre los mismos. Los colaboradores no tienen mucho que ver con las condiciones existentes, sino con sus percepciones de los factores que se relacionan con las características organizacionales y personales (Llaneza, 2009).

El clima de una organización es algo así como la personalidad de una persona. Así como cada individuo tiene una personalidad que lo hace único y diferente de otras personas. Cada organización tiene un clima organizacional que lo distingue claramente de otras organizaciones. Por lo tanto, Ruiz (2009) sostiene que el clima organizacional “se refleja en las presunciones del entorno de la institución se muestra a través de la atmósfera autorizada y esto se encuentra en la conducta de los ejecutivos y de los trabajadores de forma individual o grupal en la institución” (p. 45).

De acuerdo a los diversos aspectos teóricos que anteriormente fueron descritos y analizados, se opta por la teoría propuesta por Toro y Sanín (2013), autores que para la evaluación del clima laboral toman en cuenta 10 componentes que intervienen en el desarrollo de sus actividades laborales, siendo estas las que se describen a continuación:

- Trato interpersonal: comprende la ayuda, la cooperación y respeto que se genera entre compañeros de trabajo.
- Apoyo del jefe: comprende toda situación en la que el jefe respalda el trabajo, la estimula y da participación a sus colaboradores, para el cumplimiento de sus objetivos.
- Sentido de pertenencia: a través del cual el personal demuestra un sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas de la institución.
- Retribución: a través del cual el colaborador percibe la equidad de las remuneraciones y los beneficios derivados del trabajo.
- Disponibilidad de recursos: a través del cual se identifica la disponibilidad que tiene el personal para contar con los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
- Estabilidad: se evidencia a través de ella, la posibilidad de los empleados para permanecer en la institución y estiman que se conserva o despide al personal con criterio justo.
- Claridad organizacional: a través del cual se identifica la recepción de información apropiada sobre el trabajo del personal y sobre el funcionamiento de la institución.
- Coherencia: a través del cual se percibe la coherencia del trabajo del personal y de la institución, ajustándose a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.
- Trabajo en equipo: a través del cual se identifica el proceso organizado para trabajar en equipo, siendo este el apropiado para el trabajo eficiente del personal y para la institución.

- Valores colectivos: a través del cual se identifica la práctica de valores esenciales como el de cooperación, la responsabilidad para cumplir con trabajo y el respeto. (Toro & Sanín, 2013)

1.2.2. Satisfacción de los trabajadores

En la teoría aprendizaje social también conocida como teoría del procesamiento de información social, según Salancik & Pfeffer en 1997, de tal modo, esta teoría postula que los trabajadores observan y analizan los niveles de satisfacción y motivación para realizar su trabajo, e imitan luego estos niveles; es decir, si en una organización trabajan con esmero y hablan de manera positiva sobre su trabajo y su empleador, los nuevos imitarán este comportamiento, serán productivos y estarán satisfechos, sin embargo, sucede lo contrario en el caso que el escenario se vuelve negativo. Por lo tanto, a través de los años se ha realizado diversas investigaciones para corroborar esta teoría, determinando en todas y cada una de ellas que el entorno social tiene un efecto sobre las actitudes y conductas de los empleados (Aamodt, 2010).

La satisfacción en el ámbito laboral, es demostrada por la actitud del personal hacia las características de su trabajo, dado ello, Robbins (2004) determina que “una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (p. 72), por lo que, específicamente cuando se hable de actitudes del personal, hacemos referencia a la satisfacción del mismo.

De la misma forma, Spector citado por Uribe (2015) define la satisfacción de los trabajadores como “las percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo” (p. 64), en pocas palabras, esta percepción se convierte en una actitud ya sea positiva o negativa, de acuerdo a la satisfacción o insatisfacción de sus necesidades laborales.

Al mismo tiempo, Franklin y Krieger (2011) determina que la satisfacción está comprendida por el “placer que experimenta el individuo cuando satisface un deseo” (p. 102), que, en el ámbito laboral, se define como la experiencia que genera el personal cuando satisface sus necesidades básicas y laborales, como pueden ser el reconocimiento y la remuneración; o también la disponibilidad de los recursos para desarrollar sus actividades diarias.

Por su parte, Chiavenato (2009), manifiesta que “la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización” (p. 13), por lo que, es generada de acuerdo a la gestión de la organización y la capacidad para liderar la misma.

De manera concreta, Aamodt (2010) determina que la satisfacción de los trabajadores está comprendida por la “actitud que los empleados tienen hacia sus trabajos” (p. 620), la cual es generada de acuerdo a las circunstancias en las que desarrollan sus actividades laborales.

La satisfacción del personal en cuanto a su entorno laboral “es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad” (Chiang, Salazar, Martín, y Nuñez, 2011, p. 7); por lo tanto, es de total responsabilidad de la gestión actual de satisfacer las necesidades laborales del personal, lo cual generar que sus actividades laborales se desarrollen de la mejor manera, buscando siempre la eficiencia del mismo.

Asimismo, Chiavenato (2009) indica que la satisfacción es de suma importancia para la organización, pues el grado que esta posee, “ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (p. 13); por lo que, como parte de la gestión del talento humano es

indispensable que inicialmente se satisfaga todas las necesidades personales y laborales del trabajador, para que a partir de ella se empiece a gestionar su comportamiento.

De acuerdo a los postulados de Robbins (2004), el personal tiene diversas formas de manifestar su insatisfacción ante la falta de cumplimiento de sus necesidades laborales, dado ello, estas se diferencian en:

- Salida: insatisfacción expresada en un comportamiento dirigido a abandonar la organización, ya sea por haber encontrado otro trabajo o querer renunciar.
- Vocear: insatisfacción expresada en intentos activos y constructivos por mejorar las condiciones, demostrada a través de la sugerencia de mejoras, el análisis de los problemas con sus jefes y superiores o realizar actividades sindicales.
- Lealtad: insatisfacción expresada en una espera pasiva de que las condiciones mejoren, actitud que se demuestra a través del positivismo que tiene el empleado para defender a la organización de críticas negativas, esperando que esta mejora para el bien común.
- Negligencia: insatisfacción expresada permitiendo que las condiciones empeoren, la cual se manifiesta a través de las ausencias del personal, el bajo desempeño de sus labores, así como cometer constantes errores en las tareas encomendadas. (p. 82)

En cuanto a la evaluación de la satisfacción de los trabajadores se tomará en cuenta el postulado teórico de Palma citado por Uribe (2016), pues pone en evidencia que existen 7 factores que influyen en la satisfacción laboral, tales como:

- Condiciones físicas y/o materiales: Conformada por los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Por lo que, a través de ella se analizar el grado de satisfacción que

muestra el personal frente a la distribución física del ambiente, el confort y la comodidad del mismo.

- Beneficios laborales y/o remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Por lo que, a través de ella se analizar el grado de satisfacción que muestra el personal frente a la remuneración equitativa que cubran sus expectativas económicas.
- Políticas administrativas: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Por lo que, a través de ella se analizar el grado de satisfacción que muestra el personal frente a los lineamientos del contrato, el cumplimiento de los horarios de trabajo, la adecuación del mismo y el reconocimiento de horas extras de trabajo.
- Relaciones sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Por lo que, a través de ella se analizar el grado de satisfacción que muestra el personal frente al ambiente para trabajar generado por sus compañeros y las relaciones que se crear entre ellos.
- Desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Por lo que, a través de ella se analizar el grado de satisfacción que muestra el personal frente al desarrollo personal, el disfrute al realizar su trabajo, el logro de objetivos y la realización personal.
- Desempeño de tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora. Por lo que, a través de ella se analizar el grado de satisfacción que muestra el personal frente a la valoración de sus tareas, relevancia de su trabajo y la complacencia con las actividades que realiza.
- Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Por lo que, a través de ella se analizar el grado de satisfacción que muestra el personal frente a la

comprensión y disponibilidad del jefe para responder a los requerimientos del personal, y las relaciones que se genera entre ellos.

1.3. Definición de términos básicos

Autonomía para la realización de la tarea: o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas (Caligiore & Díaz, 2003).

Identidad de tareas: Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible (Ruiz, 2009).

Satisfacción: Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras (Robbins, 2004).

Autocrático: Es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un conjunto de personas, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos (Toro & Sanín, 2013).

Comportamiento: En psicología y biología, el comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos (García, 2017).

Desempeño: Es la manera como alguien o algo trabaja, juzgado por su efectividad. Alineado con la capacidad o habilidad que tiene una persona para desarrollar sus actividades (Ontere & Ruíz, 2018).

Liderazgo: Se define como la actividad de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo (Abarca, 2018).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual: conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa (Toro & Sanín, 2013).

Definición operacional: Para la evaluación del clima laboral se tomará en cuenta 10 componentes que intervienen en el desarrollo de las actividades laborales, indicadores que han sido propuestos por Toro y Sanín (2013).

Variable 2: Satisfacción de los trabajadores

Definición conceptual: Las percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo (Uribe, 2015).

Definición operacional: Para la evaluación de la satisfacción laboral se tomará en cuenta 21 componentes que intervienen en la satisfacción de los trabajadores, indicadores que han sido propuestos por Uribe (2015).

Dimensiones e indicadores

Variable 1: Clima laboral

Ambiente individual

- Trato interpersonal
- Apoyo del jefe
- Sentido de pertenencia
- Retribución
- Disponibilidad de recursos

Ambiente organizacional

- Estabilidad
- Claridad organizacional
- Coherencia

- Trabajo en equipo
- Valores colectivos

Variable 2: Satisfacción de los trabajadores

Condiciones físicas y/o materiales

- Distribución física del ambiente
- Confort del ambiente
- Comodidad del ambiente

Beneficios laborales y/o remunerativos

- Remuneración justa
- Expectativas económicas

Políticas administrativas

- Lineamientos del contrato
- Cumplimiento de horarios laborales
- Adecuación del horario
- Reconocimiento de horas extras

Relaciones sociales

- Ambiente de trabajo
- Relaciones de trabajo

Desarrollo personal

- Crecimiento personal
- Sentir bien con el trabajo
- Logro de objetivos
- Realización personal

Desempeño de tareas

- Valoración del trabajo
- Relevancia del trabajo
- Complacencia del trabajo

Relación con la autoridad

- Comprensión del jefe
- Disponibilidad del jefe
- Relaciones con el jefe

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: El clima laboral se relación de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.

Hipótesis específicas

Hi1: La relación es considerable entre el ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.

Hi2: La relación es considerable entre el ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

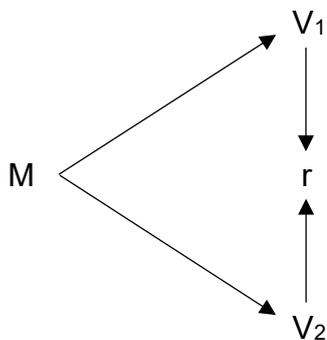
3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue aplicada, pues se busca dar solución a un problema real mediante el uso de conocimientos ya existentes relacionadas al clima laboral y la satisfacción laboral (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

Asimismo, el estudio tuvo un enfoque, descriptivo y correlacional, pues de acuerdo a los objetivos propuestos en el informe, se pretende analizar de manera individual cada una de las variables, describiendo su comportamiento en el ámbito dado, para posteriormente establecer la correlación estadística que existe entre ellas, conociendo, además, el efecto que genera una en la otra (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Por lo tanto, el diseño de investigación fue el no experimental, puesto que las variables fueron evaluadas tal y como se encuentra en un contexto dado, y en un tiempo determinado, por lo que no existe ninguna variable interviniendo que pueda modificar algunas de las variables, por otro lado, es estudio es de corte transversal, ya que las evaluaciones solo se realizaron una única vez (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio (trabajadores de la municipalidad).

V₁: Evaluación del clima laboral.

V₂: Evaluación de la satisfacción de los trabajadores.

r: relación entre las variables evaluadas.

3.2. Población y muestra

Población: Estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, información que ha sido proporcionada por el área de recursos humanos, mostrando una población de 467 personas.

Muestra: de tal modo, fue necesario la extracción de una muestra, por lo que, al ser la población extensa, se procedió a hacer uso de la fórmula muestra, tal y como se evidencia a continuación:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 467

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{467 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(467 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{430.566528}{2.09}$$

$$n = 206$$

De tal forma, la muestra estuvo conformada por 206 trabajadores del municipio de Requena, lo que su vez, fueron seleccionados aplicando en muestreo probabilístico, ya que todos y cada uno de ellos tiene la posibilidad de ser parte de la muestra.

Criterios de selección:

Criterio de inclusión:

- Trabajadores con más de un año de haber prestado sus servicios en la institución.
- Trabajadores administrativos.

Criterio de exclusión:

- Trabajadores desinteresados en colaborar con la investigación.
- Personal que por motivos de fuerza mayor no pueda participar del estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos

Para ello, se utilizó la **técnica** de la encuesta, la cual estuvo dirigida a los trabajadores seleccionados en la muestra, además que estuvo direccionada a evaluar cada una de las variables.

Asimismo, se utilizó como **instrumento** el cuestionario, el cual fue creada a partir de los indicadores que conforman cada una de las variables identificadas; cuestionario conformado por 10 ítems , para satisfacción de los trabajadores conformado por 21 ítems, los mismos que deben responder a una escala de medición preestablecida (1=total desacuerdo; 2=en desacuerdo; 3=indeciso; 4=de acuerdo; 5=total acuerdo), también conocida como escala Likert, asignándole un valor numérico que facilite su registro de manera cuantitativa.

Por otro lado, la **validez** de los instrumentos se realizó a través del criterio de tres (3) expertos, quienes a través de su opinión dieron el visto bueno de la consistencia y coherencia del cuestionario con el propósito de la investigación.

Tras ello, se aplicó una prueba piloto para procesar los datos y determinar el nivel de **confiabilidad**, teniendo en cuenta el estadístico Alfa de Cronbach, para el análisis de fiabilidad a través del programa SPSS versión 24. Para ello se ha calculado un Alfa de Cronbach de 0.748 para la variable clima laboral, para satisfacción de los trabajadores un Alfa de Cronbach de 0.865.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió a los siguientes:

- Establecer la técnica e instrumento para la recolección de datos.
- Asimismo, se procedió a validar los instrumentos a través de los expertos, para dar conformidad para su aplicación.
- Además, se presentó una solicitud a la institución para poder realizar el estudio, para su conformidad.
- De la misma forma, se presentó el documento de consentimiento informado a cada uno de las personas seleccionadas en la muestra.
- Los datos e información recolectada fueron analizados a fin de verificar si están correctamente respondidas, de forma contrario fueron anulado, ya que no fueron válidos para tomar en cuenta en el estudio.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

El procesamiento y análisis de los datos e información se desarrolló de la siguiente manera:

- En los resultados se utilizó las tablas y gráficos, a fin de poder evaluar las variables en su contexto natural.
- Asimismo, se utilizó el programa Excel encargado de tabular los datos recolectados.
- Igualmente, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS v. 26, en la cual se realizó la prueba de normalidad a través del Alfa de Cronbach, estableciendo un parámetro con un índice de 0.7.
- Aquí se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la población de estudio fue mayor a 50 personas, formando parte de una significancia de la prueba de normalidad, es decir que al ser mayor a 0.05 la prueba fue paramétrica con una distribución normal, pero al ser menor a 0.05 se utilizó la prueba no paramétrica con una distribución que no presenta normalidad.
- Por último, los resultados están divididos en dos grupos, primero resultados descriptivos, conformado por las variables y

dimensiones. Segundo, resultados inferenciales conformados por la prueba de normalidad, objetivo general y específicos.

3.6. Aspectos éticos

Es necesario recalcar que el informe en su totalidad fue redactado con criterio propio, además, de haber utilizado la Normas APA 7ª ed., para citar correctamente las referencias correspondientes de cada autor que se menciona. Por otro lado, se ha respetado la privacidad de información de las personas consideradas en la muestra de estudio, pues no se pretende perjudicar a ninguno de ellos, y mucho menos a la institución objeto de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1

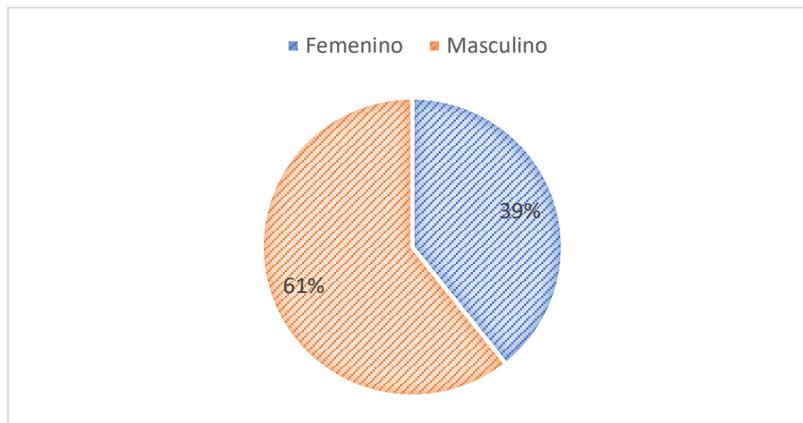
Sexo de los trabajadores

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	81	39%
Masculino	125	61%
Total	206	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 1

Sexo de los trabajadores



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 1

De las 206 personas que fueron encuestadas, se identifica que el 61% fueron del sexo masculino, mientras que el 39% del sexo femenina, el cual hace un total del 100% es decir que los 206 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena formaron parte de la encuesta.

Tabla 2

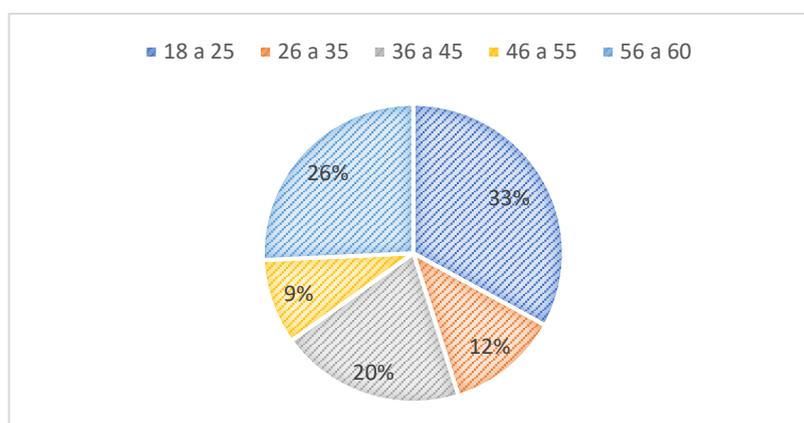
Edad de los trabajadores

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25	68	33%
26 a 35	25	12%
36 a 45	41	20%
46 a 55	19	9%
56 a 60	53	26%
Total	206	35%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 2

Edad de los trabajadores



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 2

Respecto a la edad de los trabajadores, se logra evidenciar que el 33% de están dentro las edades de 18 a 25 años. Sin embargo, el 12% de los trabajadores están en las edades de 26 a 35 años. Por su parte, el 20% con las edades de 36 a 45 años. Mientras que solo el 9% están con las edades de 46 a 65 años. Finalmente, en el 26% se encuentran las edades de 56 a 60 años de edad. Por lo tanto, todo ello conforma el 206 de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena.

Resultados descriptivos

Clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.

Tabla 3

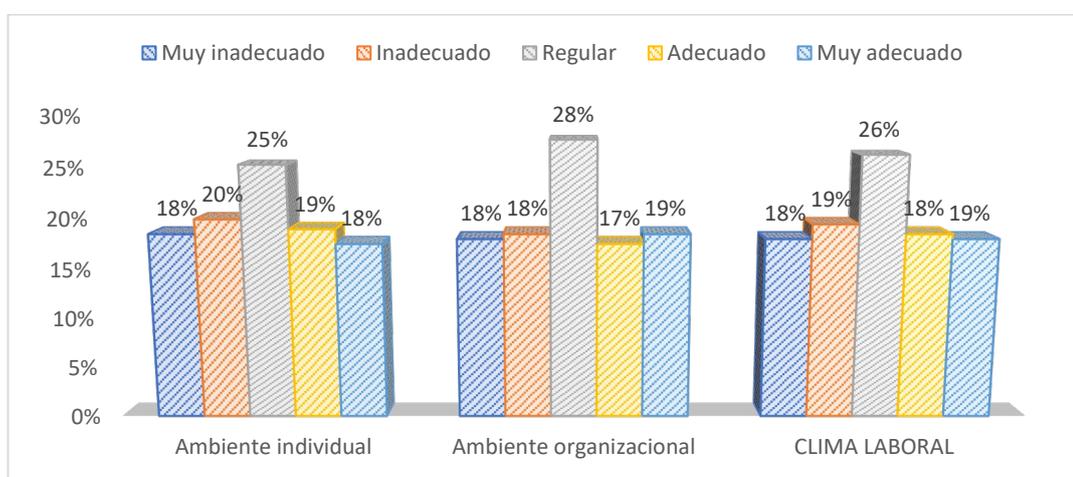
Clima laboral

	Muy inadecuado		Inadecuado		Regular		Adecuado		Muy adecuado	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente individual	38	18%	41	20%	52	25%	39	19%	36	18%
Ambiente organizacional	37	18%	38	18%	57	28%	36	17%	38	19%
CLIMA LABORAL	37	18%	40	19%	54	26%	38	18%	37	19%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 3

Clima laboral



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 3

Tras el análisis del clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, se identifica que el 26% lo califica como regular, mientras que el 19% indica como inadecuado, y el 18% señala que es adecuado. El instrumento estuvo conformado por dos dimensiones, ambiente individual al mismo que le califican como regular (25%) y el 20% como inadecuado; y el ambiente organizacional calificado como regular (28%) y el 18% como muy adecuado. A continuación, la descripción de los siguientes:

Tabla 4

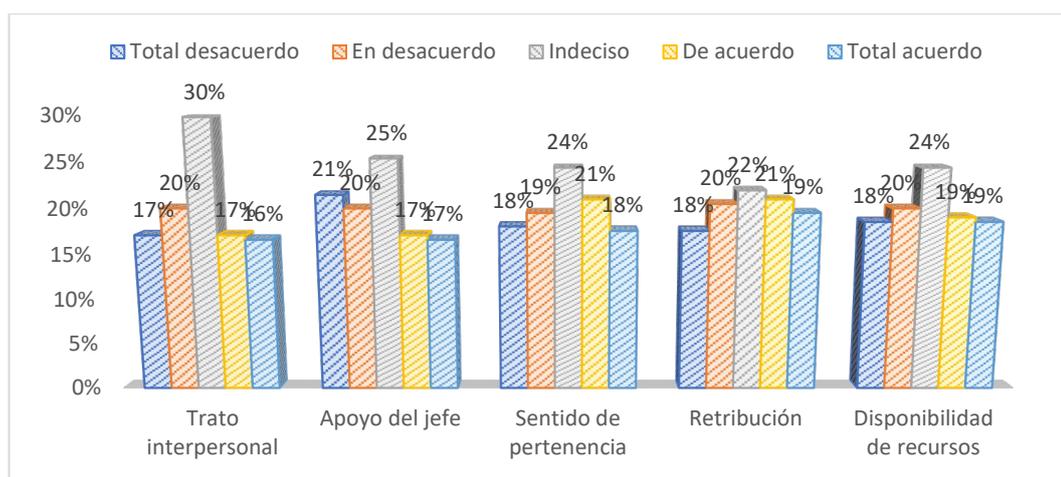
Ambiente individual

	Td		Ed		I		Da		Td	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Trato interpersonal	35	17%	41	20%	61	30%	35	17%	34	16%
Apoyo del jefe	44	21%	41	20%	52	25%	35	17%	34	17%
Sentido de pertenencia	37	18%	40	19%	50	24%	43	21%	36	18%
Retribución	36	18%	42	20%	45	22%	43	21%	40	19%
Disponibilidad de recursos	38	18%	41	20%	50	24%	39	19%	38	19%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 4

Ambiente individual



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 4

Sobre la dimensión ambiente individual se evidencia que, el 30% de los trabajadores de la Municipalidad que fueron encuestados indican que se encuentran indeciso debido a que la cooperación y respeto pocas veces son valores que predominan en el trato entre compañeros, y el 20% se muestra en desacuerdo. Además, el 25% que se muestra indeciso, pues el jefe pocas veces respalda el trabajo, la estimula y da participación a sus colaboradores, para el cumplimiento de sus objetivos, y el 21% totalmente en desacuerdo. Por su parte el 24% de los encuestados revela que está indeciso con el sentido de pertinencia pues pocas veces es un factor clave para el existo de la

institución, y el 21% indica estar de acuerdo. De la misma forma, el 22% de los trabajadores encuestados están indeciso, ya que la remuneración y los beneficios raras veces son distribuidos de manera equitativa, y el 21% indica estar de acuerdo. Como expresa el 24% de los trabajadores encuestados se muestran indeciso, debido que pocas veces la institución dispone de los equipos, implementos y el aporte requerido de otras personas, y el 20% en desacuerdo.

Tabla 5

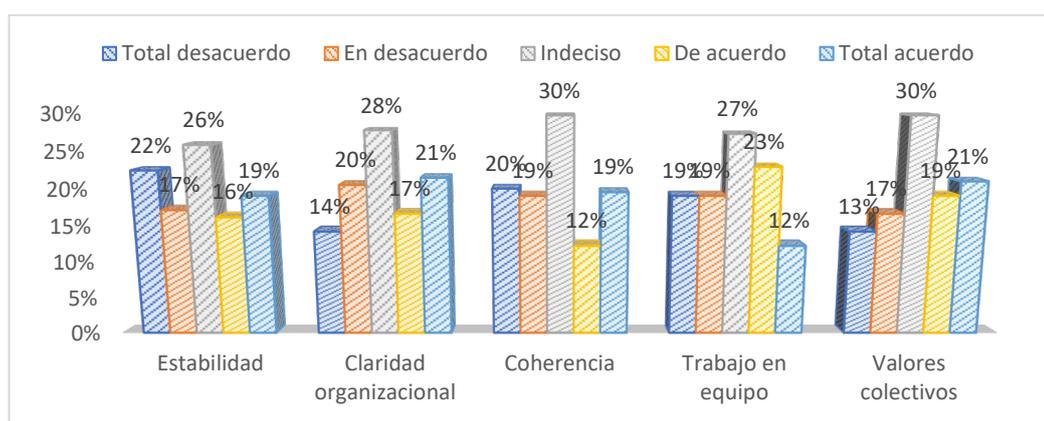
Ambiente organizacional

	Td		Ed		I	Da		Td		
	N	%	n	%		n	%	n	%	
Estabilidad	46	22%	35	17%	53	26%	33	16%	39	19%
Claridad organizacional	29	14%	42	20%	57	28%	34	17%	44	21%
Coherencia	41	20%	39	19%	61	30%	25	12%	40	19%
Trabajo en equipo	39	19%	39	19%	56	27%	47	23%	25	12%
Valores colectivos	29	13%	34	17%	61	30%	39	19%	43	21%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 5

Ambiente organizacional



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 5

En la tabla y gráfico 5 de la dimensión ambiente organizacional se observa que, el 26% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad revelan que

están indeciso, pues raras veces el personal es conservado o despedido con criterio justo, y el 22% en total desacuerdo. De la misma forma, el 28% de los trabajadores manifiestan estar indeciso, ya que pocas veces reciben información apropiada sobre el puesto y el funcionamiento de la institución, y el 21% se encuentra en total acuerdo. Por otra parte, el 30% de los encuestados están indeciso, porque el trabajo del personal y la institución a veces se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos, y el 20% en total desacuerdo. Mientras que el 27% de los trabajadores se revelan indeciso, pues el proceso organizado para trabajar en equipo raras veces es el apropiado, y el 23% señala estar de acuerdo. Para finalizar, el 30% de los trabajadores encuestados se hallan indeciso con los valores como la cooperación, la responsabilidad y el respeto pocas veces son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos institucionales, y el 21% está en total acuerdo.

Satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020

Tabla 6

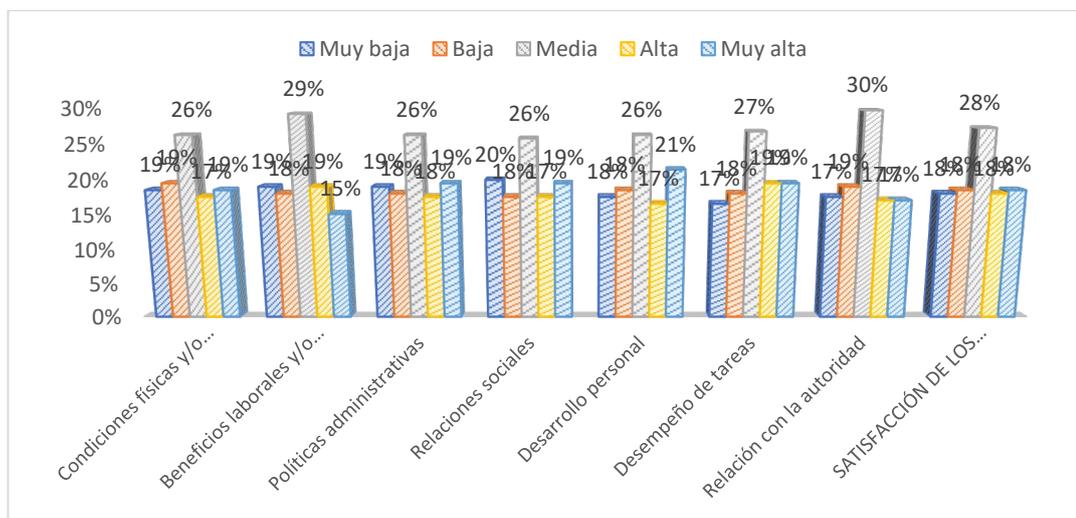
Satisfacción de los trabajadores

	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Condiciones físicas y/o materiales	38	19%	40	19%	54	26%	36	17%	38	19%
Beneficios laborales y/o remunerativos	39	19%	37	18%	60	29%	39	19%	31	15%
Políticas administrativas	39	19%	37	18%	54	26%	36	18%	40	19%
Relaciones sociales	41	20%	36	18%	53	26%	36	17%	40	19%
Desarrollo personal	36	18%	38	18%	54	26%	34	17%	44	21%
Desempeño de tareas	34	17%	37	18%	55	27%	40	19%	40	19%
Relación con la autoridad	36	17%	39	19%	61	30%	35	17%	35	17%
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	37	18%	38	18%	56	28%	37	18%	38	18%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 6

Satisfacción de los trabajadores



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 6

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla y gráfico 6, se entiende que la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad es media por el (28%), alta por el 18%, y muy alta por el otro 18%. Respecto a las dimensiones a continuación su descripción correspondiente:

Tabla 7

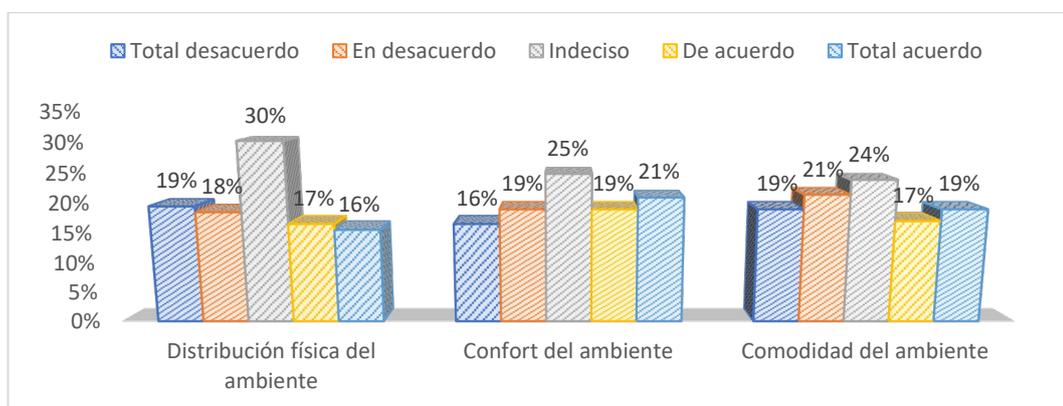
Condiciones físicas y/o materiales

	Td		Ed		I		Da		Td	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Distribución física del ambiente	40	19%	38	18%	62	30%	34	17%	32	16%
Confort del ambiente	34	16%	39	19%	51	25%	39	19%	43	21%
Comodidad del ambiente	39	19%	44	21%	49	24%	35	17%	39	19%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 7

Condiciones físicas y/o materiales



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 7

En cuanto a la tabla y gráfico 7 se puede evidenciar que, el 30% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad se muestran indeciso, porque la distribución física del ambiente de trabajo pocas veces facilita la realización de sus labores, y el 19% indica estar en total desacuerdo. Por su parte, el 25% de los trabajadores se manifiestan indeciso, ya que el ambiente donde trabajan raras veces es confortable, y el 19% de acuerdo. De la misma forma, el 24% se revela indeciso con el ambiente físico donde se ubica y a veces trabaja cómodamente, y el 21% en desacuerdo.

Tabla 8

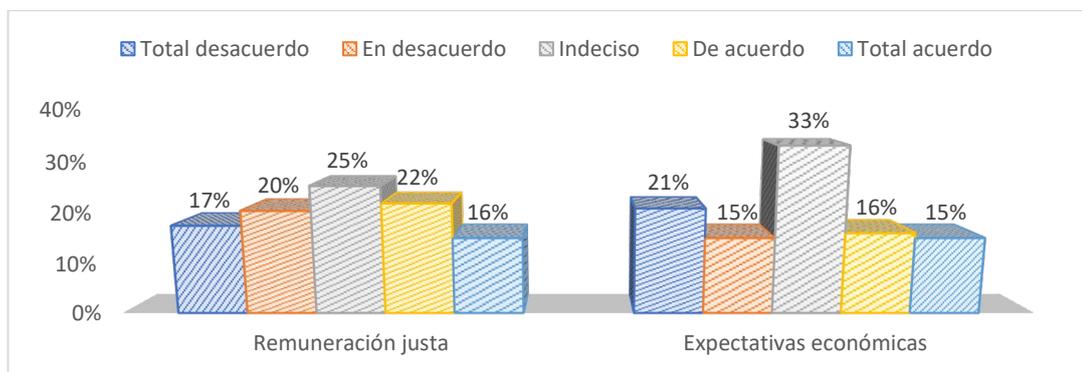
Beneficios laborales y/o remunerativos

	Td		Ed		I		Da		Td	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Remuneración justa	36	17%	42	20%	52	25%	45	22%	31	16%
Expectativas económicas	43	21%	31	15%	68	33%	33	16%	31	15%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 8

Beneficios laborales y/o remunerativos



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 8

Respecto a la tabla y gráfico 8, se puede observar que, el 25% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad se revelan indeciso con el sueldo que pocas veces es aceptable, y el 22% está de acuerdo. Por su parte, el 33% de los encuestados se manifiestan indeciso, ya que su trabajo a veces le permite cubrir sus expectativas económicas, y el 21% en total desacuerdo.

Tabla 9

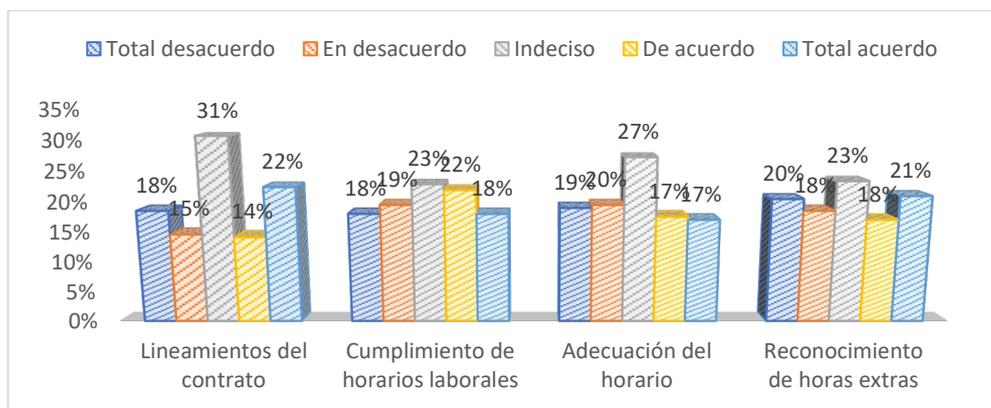
Políticas administrativas

	Td		Ed		I		Da		Td	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Lineamientos del contrato	38	18%	30	15%	63	31%	29	14%	46	22%
Cumplimiento de horarios laborales	37	18%	40	19%	47	23%	45	22%	37	18%
Adecuación del horario	39	19%	40	20%	56	27%	36	17%	35	17%
Reconocimiento de horas extras	42	20%	38	18%	48	23%	35	18%	43	21%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 9

Políticas administrativas



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 9

En la tabla y gráfico 9 se muestra que, el 31% de los trabajadores encuestados se manifiestan indeciso, pues a veces el contrato celebrado indica los lineamientos y normativas que regulan el trabajo, y el 22% indica estar en total acuerdo. Asimismo, el 23% se muestra indeciso con el cumplimiento de horarios establecidos por ley ya que pocas veces lo cumplen, y el 22% está de acuerdo. De la misma forma, el 27% de los trabajadores se hallan indeciso, debido a que sus horarios de trabajo raras veces les resulta cómodo, y el 19% en desacuerdo. Por su parte, el 23% de los encuestados se encuentran indeciso, ya que a veces reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias, y el 21% indica estar en total acuerdo.

Tabla 10

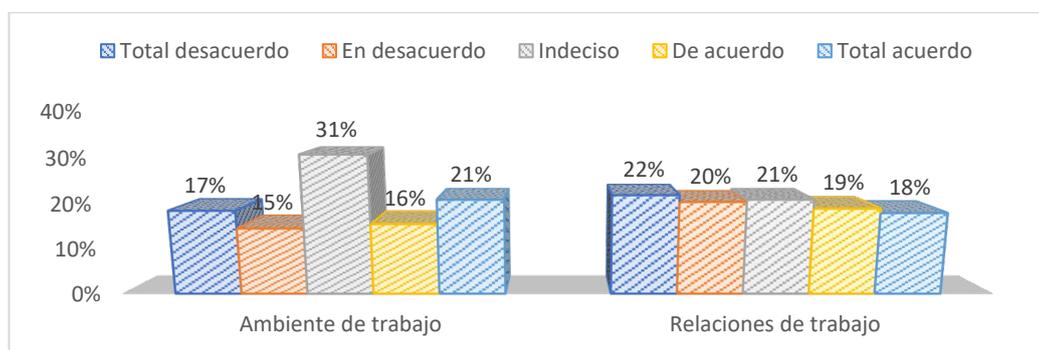
Relaciones sociales

	Td		Ed		I		Da		Td	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente de trabajo	38	17%	30	15%	63	31%	32	16%	43	21%
Relaciones de trabajo	45	22%	42	20%	43	21%	39	19%	37	18%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 10

Relaciones sociales



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 10

Como se evidencia en la tabla y gráfico 10, el 31% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad señalan estar indeciso, pues el ambiente creado por sus compañeros pocas veces es el ideal para desempeñar sus funciones, y el 21% se revela en total acuerdo. Para relaciones de trabajo, el 22% de los encuestados se muestran en total desacuerdo, ya que nunca están a gusto de trabajar con sus compañeros, y el 21% indeciso.

Tabla 11

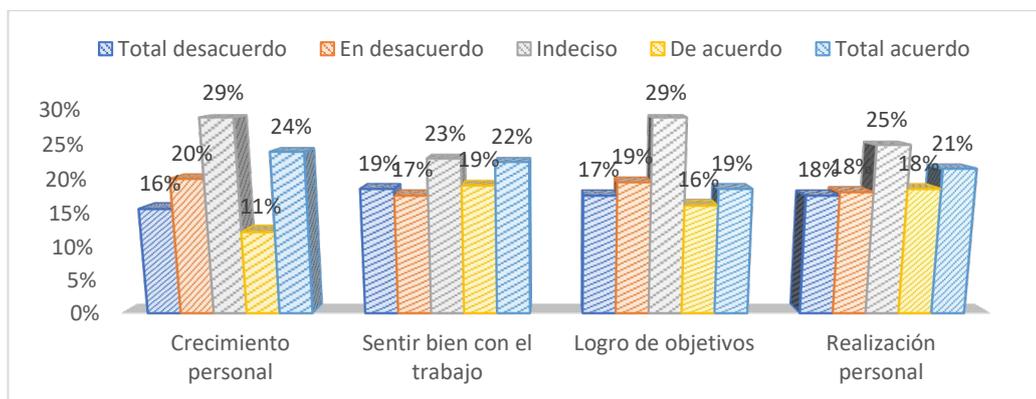
Desarrollo personal

	Td		Ed		I		Da		Td	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Crecimiento personal	32	16%	41	20%	59	29%	25	11%	49	24%
Sentir bien con el trabajo	38	19%	36	17%	47	23%	39	19%	46	22%
Logro de objetivos	36	17%	40	19%	59	29%	33	16%	38	19%
Realización personal	36	18%	37	18%	51	25%	38	18%	44	21%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 11

Desarrollo personal



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 11

En la dimensión desarrollo personal, se logra identificar que, el 29% de los trabajadores encuestados se hallan indeciso ya que pocas veces su trabajo le permite desarrollarse personalmente, y el 24% están en total acuerdo. Mientras que, el 23% de los trabajadores se muestran indeciso, porque raras veces disfruta de su labor que realiza en su trabajo, y el 22% en total acuerdo. Por otra parte, el 29% de los encuestados revelan estar indeciso porque pocas veces se sienten feliz por los resultados que logra en su trabajo, y el 19% indica estar en desacuerdo. Además, el 25% de los trabajadores están indeciso porque pocas veces su trabajo le hace sentir realizado.

Tabla 12

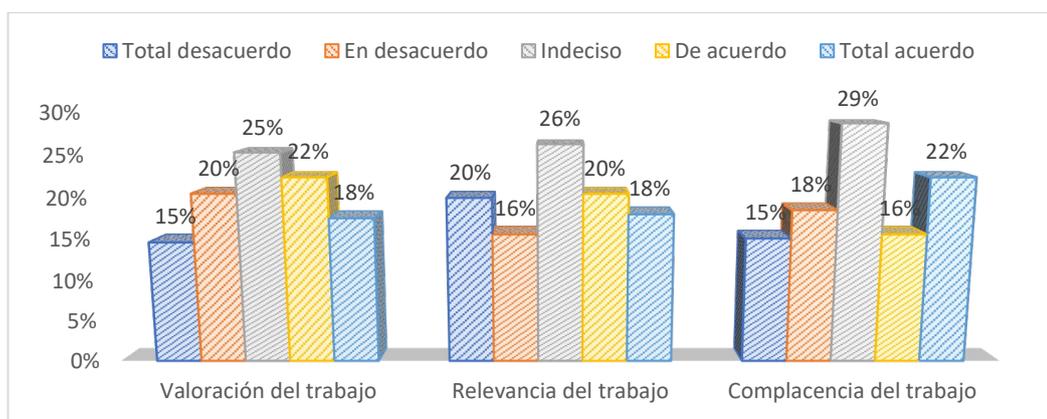
Desempeño de tareas

	Td		Ed		I		Da		Td	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Valoración del trabajo	30	15%	42	20%	52	25%	46	22%	36	18%
Relevancia del trabajo	41	20%	32	16%	54	26%	42	20%	37	18%
Complacencia del trabajo	31	15%	38	18%	59	29%	32	16%	46	22%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 12

Desempeño de tareas



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 12

Conforme a los resultados de la tabla y gráfico 12 se observa que, el 25% de los trabajadores de la Municipalidad que fueron encuestados dan a conocer lo indeciso que se encuentran, debido a que la tarea que realiza pocas veces es valiosa, y el 22% se muestra de acuerdo. Por su parte, el 26% de los trabajadores se hallan indeciso, porque se sienten útil pocas veces con la labor que realiza, y el 20% de acuerdo. De la misma forma, el 29% de los encuestados se encuentran indeciso, ya que raras veces se sienten complacido con la actividad que realizan, y el 22% indica estar en total acuerdo.

Tabla 13

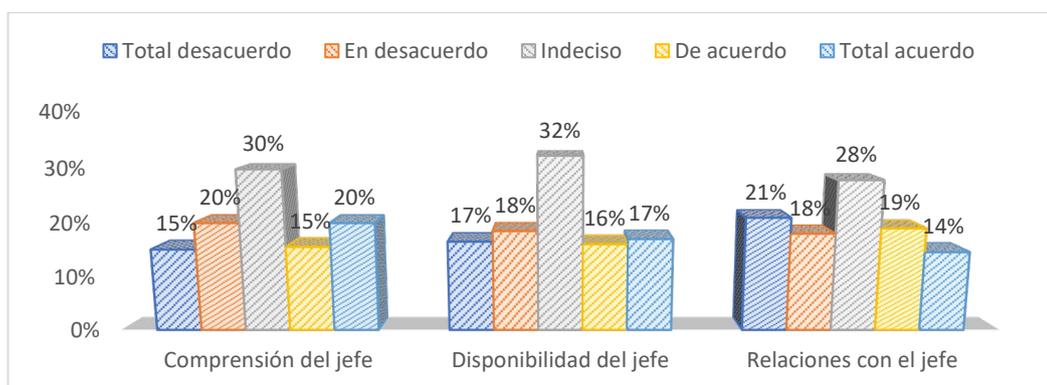
Relación con la autoridad

	Td		Ed		I		Da		Td	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comprensión del jefe	31	15%	41	20%	61	30%	32	15%	41	20%
Disponibilidad del jefe	34	17%	38	18%	66	32%	33	16%	35	17%
Relaciones con el jefe	43	21%	37	18%	57	28%	39	19%	30	14%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPR

Gráfico 13

Relación con la autoridad



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 13

Para finalizar con la última dimensión relación con la autoridad se observa que, el 30% de los trabajadores encuestados se manifiestan indeciso porque a veces los jefes son comprensivos, y el 20% indica estar en total acuerdo. Mientras que el 32% también se muestra indeciso, pues la disposición de su jefe a veces es grata cuando le piden alguna consulta sobre el trabajo, y el 18% en desacuerdo. Por último, el 28% de los trabajadores que fueron encuestados indican que llevarse bien con el jefe pocas veces beneficia en la calidad de su trabajo, y el 21% indica estar en total desacuerdo.

Resultados inferenciales

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,076	206	,006
Ambiente individual	,102	206	,000
Ambiente organizacional	,082	206	,002
Satisfacción de los trabajadores	,076	206	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

en los resultados de la prueba de normalidad, donde se ha trabajado con 206 personas en el estadístico de Kolmogorov-Smirnov de (Rho de Spearman),

por tanto, se evidencia una significancia de 0.006 para la variable clima laboral, igualmente, para las dimensiones ambiente individual una significancia de 0.000, para ambiente organizacional una significancia de 0.0002, y para la segunda variable satisfacción de los trabajadores una significancia de 0.006. Habiendo identificado estos diversos resultados, menores que al margen de error (0.05) se ha determinado que la distribución de datos no presenta normalidad, optando por una prueba no paramétrica.

Tabla 15

Relación entre clima laboral y la satisfacción de los trabajadores

		Clima laboral	Satisfacción de los trabajadores	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,754**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	206	
	Satisfacción de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	206	206

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

El coeficiente de Rho de Spearman, tuvo un valor de 0.754 indicando una correlación positiva considerable y una significancia (bilateral) de $p=0.000$ este es menor al nivel significativo de 0.01, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis de investigación (H_1), es decir existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena-2020.

Tabla 16

Relación entre ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores

		Ambiente individual	Satisfacción de los trabajadores
Rho de Spearman	Ambiente individual	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,671**
		N	,000
Spearman	Satisfacción de los trabajadores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,671**
		N	,000
		N	206

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

Según los resultados del análisis de correlación en la tabla 12, se evidencia un coeficiente de ($r=0.671$) el cual se encuentra en el nivel positiva media y una significancia de ($p=0.000$) que al ser menor al nivel significativo de 0.01, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_i), es decir el ambiente individual se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena-2020.

Tabla 17

Relación entre ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores

		Ambiente organizacional	Satisfacción de los trabajadores
Rho de Spearman	Ambiente organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,688**
		N	,000
Spearman	Satisfacción de los trabajadores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,688**
		N	,000
		N	206

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

Según los resultados del análisis de correlación en la tabla 13, se evidencia un coeficiente de ($r=0.688$) el mismo que está dentro del nivel positiva media y una significancia de ($p=0.000$) que al ser menor al nivel significativo de 0.01, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) dando por aceptado la hipótesis de investigación (H_1), es decir el ambiente organizacional se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena-2020.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La discusión es el análisis de los resultados que se encontró en la investigación, relacionados al clima laboral y satisfacción de los trabajadores, por lo que se considera que el entorno de trabajo es muy importante para la satisfacción de los trabajadores ya que es un elemento que puede afectar su productividad sea positiva o negativamente de acuerdo a las condiciones en la que realiza sus actividades diarias. Sin embargo, en la institución se ha identificado una problemática, por lo que se ha procedido a elaborar los instrumentos para aplicar a nuestra muestra de estudio, con la finalidad de recolectar información real y precisa.

Tras el análisis de la variable clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad, se ha identificado que el 26% lo califica como regular, mientras que el 19% indica como inadecuado, y el 18% señala que es adecuado, esto se debe a que la cooperación y respeto pocas veces son valores que predominan en el trato entre compañeros, también el trabajo del personal y la institución a veces se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos. Este hallazgo mantiene similitud con el estudio realizado por García (2017), quien manifiesta que el clima laboral de los trabajadores de dicha institución es favorable, por lo que genera un alto índice de satisfacción. De la misma forma, estos hallazgos mantienen semejanza con el estudio de Ortiz (2018) quien reveló que el clima organizacional se encuentra dentro del nivel medio con 47%, debido a que existe poca motivación, comunicación liderazgo siendo estas determinantes para el nivel de clima laboral.

En lo que respecta la segunda variable satisfacción de los trabajadores se encuentra en un nivel medio (28%) alta por el 18%, y muy alta por el otro 18%, esto se debe a que la distribución física del ambiente de trabajo pocas veces facilita la realización de sus labores, como también su trabajo a veces le permite cubrir sus expectativas económicas, por otro lado, a veces el contrato celebrado indica los lineamientos y normativas que regulan el trabajo, también el ambiente creado por sus compañeros pocas veces es el ideal para desempeñar sus funciones, y pocas veces su trabajo le permite desarrollarse

personalmente, además que raras veces se sienten complacido con la actividad que realizan, y la disposición de su jefe a veces es grata cuando le piden alguna consulta sobre el trabajo. Estos resultados no coinciden con la investigación de Calderón (2016) ya que se evidencia que la satisfacción del personal en la Municipalidad de Huehuetenango es alta, debido a que existe un adecuado ambiente de trabajo, desarrollo laboral, y desarrollo de sus conocimientos, asimismo se encuentran satisfechos con su empleo, además de estar identificados con la institución. Sin embargo, los resultados mantienen similitud con la investigación de Ortiz (2018) quien menciona que la satisfacción del personal en la Municipalidad Distrital de Namora es baja por un 60%, debido a que no ofrece una estabilidad laboral, y pocas veces otorgan beneficios y recompensas al personal, por lo que no valoran su trabajo.

En cuanto a la relación entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, en donde se ha trabajado con el coeficiente de Rho de Spearman, tuvo un valor de 0.754 indicando una correlación positiva considerable, así también la significancia bilateral fue de $p=0.000$ mayor a 0.01. Los resultados hallados presentan concordancia con la investigación de Abarca (2018) quien determinó que el clima influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, siendo corroborada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un índice de $(r=0,797; p=0.000)$ demostrando una relación positiva y significativa entre las variables de estudio. Igualmente, los resultados tienen semejanza con el estudio de Urresti y Flores (2018) quienes determinaron que existe relación directa entre el clima y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Maynas, a través del estadístico Rho de Spearman el cual calculó un coeficiente de correlación de 0,727, estudio que ha sido necesario para la identificación del proceso de establecimiento de la relación entre las variables.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

La presente propuesta tiene como propósito desarrollar estrategias que permitan mejorar el clima laboral en la Municipalidad provincial de Requena, las mismas que se mencionan a continuación:

Objetivo general

Mejorar el clima laboral en la municipalidad provincial de requena.

Objetivos específicos

- Diagnóstico del problema que afecta el clima laboral
- Optimización del ambiente individual
- Mejora del ambiente organizacional

Diagnóstico del problema que afecta el clima laboral

Después de aplicar la encuesta en la municipalidad de Requena, se logró identificar que los principales problemas que enfrenta la institución están relacionados directamente con el ambiente laboral donde se desarrollan las actividades. Es así que a través del instrumento aplicado se evidencio que en la institución se ha creado un ambiente tenso para laborar, muchas veces por la mala comunicación que existe en ella, sumado al desconocimiento del personal sobre las actividades que realiza la empresa, ya que no son informados de manera oportuna, lo cual repercute en la realización de sus actividades y retrasa el trabajo o hasta en ocasiones lo paraliza. Por su parte, los directivos no son muy expresivos con sus trabajadores; estos factores influyen negativamente en la satisfacción de los mismos, ya que se muestran desmotivados y con poco entusiasmo.

Optimización del ambiente individual

Incentivar la autorrealización

- Generar nuevos puestos de trabajo, que fomente la línea de carrera y así poder ascender al trabajado con buen desempeño.
- Implementar incentivos no monetarios en el personal (un día de libre independiente de su descanso formal, flexibilidad laboral, reconocimiento publico, etc.)

Fomentar el involucramiento laboral

- Delegar tareas posibles a personas que las puedan cumplir, fomentando así el compromiso personal.
- Programar actividad de integración, actividades extralaborales que permitan al trabajador descansar, relajarse y salir de la rutina.
- Convocar a reuniones periódicas de informe, con el propósito de evaluar el avance y apartir de ello generar propuestas de mejora, permitiendo al colaborador participar y aportar con ideas en la mejora de los procesos.

META: Desarrollar las actividades en un año.

Mejora del ambiente organizacional

Programas de capacitación

- Capacitación de inducción para el nuevo personal
- Organizar talleres una vez por semana, de tal manera mantener buena comunicación.
- Establecer la política "puertas abiertas", por parte del gerente, de tal manera el colaborador logre una comunicación asertiva con el gerente.

Mejora de las condiciones laborales

- Implementar la herramienta del feedback
- Crear un buzón de sugerencias
- Desarrollar programas de liderazgo para los gerentes y jefes de cada oficina

META: El desarrollo de estas actividades potenciará las habilidades del personal y mejorará el ambiente laboral, a través de actividades de capacitación y talleres que tendrán un año de duración y se realizará con recursos internos.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Habiendo analizado los resultados de la correlación, se determinó que existe una relación significativa entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena-2020, el cual ha sido contrastado por un coeficiente de 0.754 siendo un nivel positivo considerable, y una significancia de 0.000.

Se ha determinado que existe relación significativa entre ambiente individual se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena-2020, corroborado por un coeficiente de ($r=0.671$) nivel positivo media, y una significancia de 0.000.

De la misma forma, se determinó que existe una relación significativa entre ambiente organizacional se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena-2020, contrastado por un coeficiente de ($r=0.688$) nivel positivo media, y una significancia de 0.000.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se sugiere al área administrativa de la Municipalidad Provincial de Requena mejorar las condiciones ambientales de su área donde realizan sus funciones los trabajadores y de esta manera mejorar el clima laboral de la institución, ya que es un factor fundamental para que ellos generen motivación y satisfacción al realizar sus funciones y así sigan trabajando con entusiasmo.

Se recomienda al jefe de administración de la Municipalidad Provincial de Requena realizar un control en cada área de la institución a fin de identificar deficiencias y si disponen de los equipos, implementos requeridos en la cual desarrollan sus actividades y así poder mejorar y reconocer a los trabajadores motivándoles.

Se sugiere al área de RR. HH de la Municipalidad Provincial de Requena capacitar a los trabajadores con la finalidad de que reciban información apropiada sobre el puesto y el funcionamiento de la institución, para que se ajusten a los objetivos, normas y reglamentos establecidos.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional* (Sexta ed.). México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Abarca, Y. E. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1734/TFCE-03-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bardales, E. (7 de Setiembre de 2015). *Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio*. Diario Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-clima-organizacionan-como-variable-intangible-negocio-2142063>
- Berto, G. (7 de Abril de 2017). *Llevarte bien con tu jefe, todo un desafío personal*. Agencias del Diario Rio Negro: <http://www.rionegro.com.ar/sociedad/el-respeto-ante-todo-para-que-durante-la-jornada-reine-la-armonia-BA2561047>
- Calderón, E. A. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Caligiore, I., y Díaz, J. A. (2003). *Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso*. Maracaibo, Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ).
- Chiang, M. M., Salazar, M., Martín, M. J., y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-15-0560-6.
- Chuquipoma, O. M., y Mendo, L. M. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús- 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel, Cajamarca, Perú. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEm p0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Franklin, E., y Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional*. (Primera ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- García, D. V. (2017). *Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del Gad Portoviejo en el periodo 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manabí, Ecuador. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1056/1/ULEAM-RRPP-0025.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista* (12a ed.). España: Editorial Lex Nova.
- Ontere, F., y Ruíz, G. (2018). *Influencia del talento humano en la satisfacción del personal de la Municipalidad Distrital del Napo*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5562/Franco_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, G. N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2336/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20DE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pareja, J. M. (18 de Junio de 2015). *HayGroup: Gerentes en Perú solo dedican hasta 15% de su tiempo al planeamiento en sus empresas*. Diario Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/haygroup-peru-gerentes-solo-dedican-15-su-tiempo-al-planeamiento-sus-empresas-2135081>
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF
- Ruiz, J. (2009). Análisis sociológico del discurso: métodos y lógicas. *Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung*, Volumen 10, No. 2, Art. 26.
- Toro, F., y Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional: Intervención basada en evidencias*. Medellín: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. <https://www.cincel.com.co/libros/1/libro.pdf>
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (Primera ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Clima-y-ambiente-organizacional-1ed-Jes%C3%BAAs-Felipe-Uribe.pdf>
- Uribe, J. F. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México, D.F.: El Manual

Moderno S.A. de C.V.
<https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PT4#v=onepage&q=palma&f=false>

Urresti, M. V., y Flores, I. N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6076/Milagros_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p>	<p>Problema general ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020? ¿Cuál es la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la relación entre el ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Conocer la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El clima laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: La relación es considerable entre el ambiente individual y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Hi2: La relación es considerable entre el ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Conformada por 467 personas trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena.</p> <p>Muestra: Conformada por 206 trabajadores</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: cuestionario</p>

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Clima laboral	Apoyo que reciben por parte de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo. (Toro y Sanín, 2013)	Para la evaluación del clima laboral se tomará en cuenta 10 componentes que intervienen en el desarrollo de las actividades laborales, indicadores que han sido propuestos por Toro y Sanín (2013).	Ambiente individual	Trato interpersonal	La cooperación y respeto son valores que predominan en el trato entre compañeros.	Cuestionario
				Apoyo del jefe	El jefe respalda el trabajo, la estimula y da participación a sus colaboradores, para el cumplimiento de sus objetivos.	
				Sentido de pertenencia	Usted es un factor clave para el existo de la institución.	
				Retribución	La remuneración y los beneficios son distribuidos de manera equitativa.	
				Disponibilidad de recursos	Dispone de los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.	
			Ambiente organizacional	Estabilidad	El personal es conservado o despedido con criterio justo.	
				Claridad organizacional	Se recibe información apropiada sobre el puesto y el funcionamiento de la institución.	
				Coherencia	El trabajo del personal y la institución se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.	
				Trabajo en equipo	El proceso organizado para trabajar en equipo, es el apropiado para el desarrollo de actividades laborales.	
				Valores colectivos	Los valores como la cooperación, la responsabilidad y el respeto son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción de los trabajadores	Las percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Uribe, 2015)	Para la evaluación de la satisfacción laboral se tomará en cuenta 21 componentes que intervienen en la satisfacción de los trabajadores, indicadores que han sido propuestos por Uribe (2015).	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física del ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Cuestionario
				Confort del ambiente	El ambiente donde trabajo es confortable	
				Comodidad del ambiente	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración justa	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	
				Expectativas económicas	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	
			Políticas administrativas	Lineamientos del contrato	El contrato celebrado indica los lineamientos y normativas que regulan mi trabajo.	
				Cumplimiento de horarios laborales	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos por ley.	
				Adecuación del horario	El horario de trabajo me resulta cómodo	
				Reconocimiento de horas extras	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
			Relaciones sociales	Ambiente de trabajo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
				Relaciones de trabajo	Me agradan trabajar con mis compañeros	
			Desarrollo personal	Crecimiento personal	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	
				Sentir bien con el trabajo	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	
				Logro de objetivos	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	
				Realización personal	Mi trabajo me hace sentir realizado.	
			Desempeño de tareas	Valoración del trabajo	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	
				Relevancia del trabajo	Me siento realmente útil con la labor que realizo	
				Complacencia del trabajo	Me siento complacido con la actividad que realizo.	
			Relación con la autoridad	Comprensión del jefe	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	
				Disponibilidad del jefe	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	
				Relaciones con el jefe	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	

3. Instrumentos de recolección de datos

EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

Con el objetivo de conocer el nivel de clima laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, 2020, se aplica el siguiente cuestionario, a través del cual se presenta una serie de ítems que deben ser analizados para marcar la respuesta que usted considere conveniente, es decir de acuerdo a la realidad de la institución. Por lo que debe marcar con una X el valor más cercano a su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems		ESCALA DE MEDICIÓN				
1	La cooperación y respeto son valores que predominan en el trato entre compañeros.	1	2	3	4	5
2	El jefe respalda el trabajo, la estimula y da participación a sus colaboradores, para el cumplimiento de sus objetivos.	1	2	3	4	5
3	Usted es un factor clave para el existo de la institución.	1	2	3	4	5
4	La remuneración y los beneficios son distribuidos de manera equitativa.	1	2	3	4	5
5	Dispone de los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.	1	2	3	4	5
6	El personal es conservado o despedido con criterio justo.	1	2	3	4	5
7	Se recibe información apropiada sobre el puesto y el funcionamiento de la institución.	1	2	3	4	5
8	El trabajo del personal y la institución se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.	1	2	3	4	5
9	El proceso organizado para trabajar en equipo, es el apropiado para el desarrollo de actividades laborales.	1	2	3	4	5
10	Los valores como la cooperación, la responsabilidad y el respeto son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020, se aplica el siguiente cuestionario, a través del cual se presenta una serie de ítems que deben ser analizados para marcar la respuesta que usted considere conveniente, es decir de acuerdo a la realidad de la institución. Por lo que debe marcar con una X el valor más cercano a su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems		ESCALA DE MEDICIÓN				
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	1	2	3	4	5
2	El ambiente donde trabajo es confortable	1	2	3	4	5
3	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	1	2	3	4	5
4	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	1	2	3	4	5
5	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1	2	3	4	5
6	El contrato celebrado indica los lineamiento y normativas que regulan mi trabajo.	1	2	3	4	5
7	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos por ley.	1	2	3	4	5
8	El horario de trabajo me resulta cómodo	1	2	3	4	5
9	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	1	2	3	4	5
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
11	Me agradan trabajar con mis compañeros	1	2	3	4	5
12	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
13	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
14	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	Mi trabajo me hace sentir realizado.	1	2	3	4	5
16	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	1	2	3	4	5
17	Me siento realmente útil con la labor que realizo	1	2	3	4	5
18	Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
19	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	1	2	3	4	5
20	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	1	2	3	4	5
21	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	1	2	3	4	5

4. Estadística complementaria

Escala: Clima laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	206	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	206	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	10

Escala: Satisfacción de los trabajadores

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	206	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	206	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	21

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable