



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE MAYNAS, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORAS: MILAGROS VANESSA URRESTI RAMÍREZ  
IVI NAYU FLORES CAMIÑAS**

**ASESOR: Mgr. MARTÍN TAFUR BOULLOSA**

**IQUITOS – PERÚ**

**2018**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**045-2018-OAA-EPG-UNAP**

Con **Resolución Directoral N° 0895-2018-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, 2017", designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez	Presidente
Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique	Miembro
Dr. Ronel Enrique Gratelli Tuesta	Miembro

A los Cinco días del mes de Septiembre del 2018, a horas 11:00 a.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, 2017" presentado por las señoras **Ivi Nayu Flores Camiñas** y **Milagros Vanessa Urresti Ramírez**, como requisito para optar el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

*RES PONDIDAS SATISFACTORIAMENTE*

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente ( ) b) Muy bueno (X) c) Bueno ( )
2. Desaprobado: ( )

Observaciones : .....

.....

.....

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 12:30 m. del Cinco de Septiembre del 2018; con lo cual, se le declara a las sustentantes APTAS para recibir el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**.

Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez  
**Presidente**

Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique  
**Miembro**

Dr. Ronel Enrique Gratelli Tuesta  
**Miembro**

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA 5 DE SEPTIEMBRE DEL 2018, EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE QUITOS-PERÚ.



.....  
**Dr. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ**

Presidente



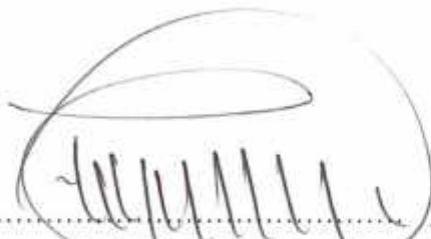
.....  
**Mgr. JESÚS HERMES RAMÍREZ ENRIQUE**

Miembro



.....  
**Dr. RONEL ENRIQUE GRATELLI TUESTA**

Miembro



.....  
**Mgr. MARTÍN TAFUR BOULLOSA**

Asesor

## **DEDICATORIA**

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por haber desarrollado las asignaturas de manera excelente, con alta calidad académica.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro especial agradecimiento a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por habernos brindado la oportunidad de promover nuestro desarrollo profesional.

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, 2017

Milagros Vanessa Urresti Ramírez  
Ivi Nayu Flores Camiñas

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017”, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores, fue una investigación de tipo no experimental, pues se realiza sin manipular deliberadamente las variables, asimismo es de diseño descriptivo y correlacional, ya que tiene como propósito describir como se manifiesta el problema de investigación y medir el grado de relación que existe entre dos variables, para ello se tomó una población conformada por 683 servidores públicos, y una muestra de 36 trabajadores, a quienes se aplicó una encuesta (cuestionario), a fin de recolectar información sobre las variables de estudio, llegando a los siguientes resultados y conclusiones:

- Se ha logrado determinar que el clima organizacional mantiene un nivel inadecuado (64%), pues se ha demostrado que de acuerdo a percepción de los trabajadores, consideran estar descontentos con la falta de valoración al esfuerzo y dedicación que estos demuestran, y sobre todo a la limitación de autonomía en su trabajo. Por otro lado, se ha logrado demostrar que existe un bajo nivel (67%) de satisfacción laboral, pues según la percepción de los colaboradores no se sienten identificados con las tareas designadas, pues pocas veces obtienen un resultado visible. Finalmente, se ha logrado determinar que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Maynas en el año 2017, corroborado a través del estadístico Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,727 siendo esta significativa.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, Municipalidad.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR SATISFACTION IN THE  
WORKERS OF THE PROVINCIAL MAYNAS MUNICIPALITY, 2017**

Milagros Vanessa Urresti Ramírez  
Ivi Nayu Flores Camiñas

**ABSTRACT**

The present investigation titled "Organizational Climate and Labor Satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Maynas, 2017", had as main objective to determine the relationship between the Organizational Climate and the Labor Satisfaction in the Workers, it was a no experimental research, it is done without deliberately manipulating the variables, it is also descriptive and correlational in design, since its purpose is to describe how the research problem manifests itself and measure the degree of relationship that exists between two variables, for this a population formed by 683 public servants, and a sample of 36 workers, to whom a survey (questionnaire) was applied, in order to collect information on the study variables, arriving at the following results and conclusions: - It has been determined that the organizational climate maintains inadequate level (64%), since it has been shown that according to The perception of the workers, they consider to be dissatisfied with the lack of valuation to the effort and dedication that they demonstrate, and above all to the limitation of autonomy in their work. On the other hand, it has been demonstrated that there is a low level (67%) of job satisfaction, because according to the perception of the employees they do not feel identified with the designated tasks, because they seldom obtain a visible result. Finally, it has been determined that there is a direct relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the provincial Municipality of Maynas in 2017, corroborated through the statistic Rho Spearman with a correlation coefficient of 0.727 being this significant.

**Keywords:** Organizational climate, Work satisfaction, Municipality.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de cuadros.....	ix
Índice de gráficos.....	x
<b>CAPITULO I</b>	
1.1. Introducción.....	01
1.2. Problemas de investigación.....	02
1.3. Objetivos.....	04
1.3.1. Objetivo general.....	04
1.3.2. Objetivos específicos.....	05
<b>CAPITULO II</b>	
2.1. Marco Teórico.....	06
2.1.1. Antecedentes.....	06
2.1.2. Bases teóricas.....	12
2.1.3. Marco conceptual.....	22
2.2. Definiciones operacionales.....	24
2.3. Hipótesis.....	25
<b>CAPITULO III</b>	
3. Metodología.....	26
3.1. Método de investigación.....	26
3.2. Diseño de investigación.....	26
3.3. Población y muestra.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos.....	28
3.5. Procedimientos de recolección de datos.....	29
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.7. Protección de los derechos humanos.....	30



<b>CAPITULO IV</b>	
Resultados.....	31
<b>CAPITULO V</b>	
Discusión.....	48
<b>CAPITULO VI</b>	
Propuesta.....	49
<b>CAPITULO VII</b>	
Conclusiones.....	52
<b>CAPITULO VIII</b>	
Recomendaciones.....	53
<b>CAPITULO IX</b>	
Referencias Bibliográficas.....	54
Anexos.....	57

## INDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1 Información demografica .....	31
Cuadro 2 Clima Organizacional.....	32
Cuadro 3 Satisfacción de los trabajadores .....	33
Cuadro 4 Autonomía en el trabajo .....	33
Cuadro 5 Relaciones sociales entre los miembros de la organización.....	34
Cuadro 6 Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo .....	35
Cuadro 7 Consideración de los directivos.....	36
Cuadro 8 Beneficios y recompensas .....	36
Cuadro 9 Motivación y esfuerzo .....	37
Cuadro 10 Autoridad de los directivos.....	38
Cuadro 11 Satisfacción Laboral .....	38
Cuadro 12 Identidad de la tarea .....	39
Cuadro 13 Significación de la tarea .....	40
Cuadro 14 Autonomía.....	41
Cuadro 15 Retroalimentación del puesto mismo .....	41
Cuadro 16 Satisfacción con los sueldos y salario .....	42
Cuadro 17 Oportunidad y Desarrollo de la Organización.....	43
Cuadro 18 Características del Trabajo .....	43
Cuadro 19 Supervisión.....	44
Cuadro 20 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto .....	45
Cuadro 21 Correlaciones.....	46

## INDICES DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: Clima organizacional .....	32
Gráfico 2: Satisfacción de los trabajadores .....	33
Gráfico 3: Autonomía en el trabajo.....	34
Gráfico 4: Relaciones sociales entre los miembros de la organización .....	34
Gráfico 5: Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.....	35
Gráfico 6: Consideración de los directivos .....	36
Gráfico 7: Beneficios y recompensas.....	37
Gráfico 8: Motivación y esfuerzo .....	37
Gráfico 9: Autoridad de los directivos .....	38
Gráfico 10: Satisfacción laboral.....	39
Gráfico 11: Identidad de la tarea.....	40
Gráfico 12: Significación de la tarea.....	40
Gráfico 13: Autonomía .....	41
Gráfico 19: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.....	45
Gráfico 20: Correlaciones .....	46

## CAPITULO I

### 1.1. INTRODUCCIÓN

El análisis del clima organizacional, actualmente se utiliza para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de su propia organización, en un determinado período de tiempo. Desde esta perspectiva, la gestión de los recursos humanos, es muy importante y delicado, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas y permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y direcciones, y coordinar acciones del personal.

Por lo tanto, la gerencia de los recursos humanos es la unidad técnica, responsable de administrar dirigir, organizar, coordinar y controlar la implementación técnica del estudio del clima organizacional en la institución.

El comportamiento organizacional, es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tiene sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización y cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de esta última. El gerente de hoy necesita crear en clima éticamente saludable para sus empleados, donde puedan realizar su trabajo de manera productiva

El comportamiento organizacional estudia los individuos, los grupos y estructuras, se ocupa de situaciones relacionadas con el empleo, rotación de personal, productividad, desempeño humano, la administración, entre otros aspectos. El comportamiento no sale al azar, está dirigido hacia algún fin que el individuo cree, correcta o incorrectamente, que es en beneficio de los intereses.

La medición de las actitudes se logra casi siempre por medio de la implementación de cuestionarios y/o entrevistas. Los resultados de estos cuestionarios se promedian basándose casi siempre en un número determinado de trabajadores.

La satisfacción laboral depende de la percepción de múltiples factores. Cuando un gerente toma una decisión, esta se basa en la percepción de la situación específica que tiene delante. A menudo, muchas decisiones se sustentan en percepciones equivocadas de la realidad y conducen a resultados perjudiciales para la organización y para el propio Gerente. Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados, se ha considerado por conveniente realizar la presente investigación, que tiene por objetivo evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Maynas, periodo 2017.

Los resultados de la presente investigación tendrán beneficios teóricos, prácticos y metodológicos, los cuales beneficiarán directamente a la Municipalidad Provincial de Maynas.

## **1.2. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

En los últimos años, en las organizaciones ha habido un interés creciente por prestar atención al factor humano, es decir a las personas que trabajan en ellas. Se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal.

Es por ello, que los estudios de clima organizacional y satisfacción resultan tan interesantes, pues estos permiten a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran. También constituyen un excelente mecanismo

para conocer, de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la entidad; de hecho, sus resultados apuntan hacia cómo se encuentran funcionando los aspectos estructurales y estáticos (variables de status) de la organización, y qué ocurre en el día a día en las relaciones entre las personas (variables dinámicas).

Por otro lado, es evidente que un adecuado clima organizacional va a influir significativamente en la manera como las personas se sientan, es decir va a tener una estrecha relación con la satisfacción laboral, a medida que el trabajador se siente satisfecho tendrá mayor apertura a las relaciones interpersonales, a la comunicación, identificación con la organización, se sentirá motivado para desarrollar sus actividades. De esta manera es factible sostener que un apropiado clima organizacional podría sugerir mayor satisfacción en los trabajadores de la institución. Un trabajador contento es igual a eficacia, esto se traduce en más calidad, mejor desempeño y mejor servicio, lo cual se refleja nuevamente en tener un adecuado clima laboral y tener trabajadores satisfechos.

Actualmente en la Municipalidad Provincial de Maynas representada por la Arq. Adela Esmeralda Jiménez Mera, ha presentado diversas falencias, pues mediante la observación se ha detectado ciertos comportamientos que reflejan descontento e insatisfacción por parte de los colaboradores pues se ven obligadas a trabajar más horas cuando un compañero falta al trabajo. El tomar en cuenta a los colaboradores antiguos para los ascensos, influye a que el personal se sienta desanimado a realizar algunas funciones, además no les brindan la oportunidad para realiza sus actividades en base a propio criterio, algunos colaboradores mencionan que hay favoritismo por parte del jefe y no hay equidad en la designación de las tareas, estos factores influyen negativamente en la satisfacción de los colaboradores pues ejecutan las tareas sin ánimos ni entusiasmo.

En la presente investigación se pretende realizar la evaluación del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Maynas, con el propósito de mostrar evidencias de estas variables y establecer algunos elementos que pueden ser utilizados para corregir, mejorar o afianzar el clima organizacional, e indirectamente su productividad.

Planteando el problema general como una interrogante quedaría de la siguiente manera:

**PROBLEMA GENERAL:**

¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?

**PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

1. ¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
2. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
3. ¿Cuál es el nivel de significancia de la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?

**1.3. OBJETIVOS**

**1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
2. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
3. Determinar el nivel de significancia de la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.



## CAPITULO II

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1. Antecedentes

##### **A nivel internacional**

Peña, Díaz, y Carrillo (2015); plantea en su trabajo de investigación titulado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”; tras conocer la a relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila, las siguientes conclusiones: Los resultados obtenidos en la presente investigación reportan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas).

Villatoro (2015) en su trabajo de investigación: “Evaluación del clima organizacional en la municipalidad de Malacatancito Huehuetenango”; la cual logro evaluar el comportamiento de dicha variable, tomando una población de 53 trabajadores que fueron

encuestados, por lo que concluye que de acuerdo a la puntuación obtenida en la aplicación del instrumento -EDCO- el clima organizacional en el área administrativa y operativa de la municipalidad de Malacatancito se encuentra dentro de un rango saludable, lo cual es positivo para la institución. Las relaciones interpersonales son adecuadas pues alcanzaron un nivel saludable en las dos áreas de la municipalidad ya que la mayoría de colaboradores se sienten aceptados por su equipo de trabajo. La municipalidad de Malacatancito mantiene un estilo de dirección favorable, pues el jefe les brinda confianza a los colaboradores, sin embargo, las órdenes impartidas no son comprendidas con facilidad. El trabajar en una empresa pública cuenta con beneficios de salud y aceptando la asignación salarial, sin embargo, los servicios de salud que reciben son deficientes sintiéndose frustrados por las políticas que maneja la empresa, por lo que en el área operativa se encuentra en un rango por mejorar. El sentido de pertenencia es bastante positivo tomando en cuenta que a los empleados les interesa el futuro de la institución, sintiéndose cómodos de pertenecer a la misma.

Freire (2016); presenta en su trabajo de investigación titulado: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal de Tisaleo”; la cual logro investigar la influencia del clima en el desempeño de los trabajadores de dicha institución, tomando en cuenta la percepción de 74 trabajadores que fueron encuestados; llegando de tal manera a las siguientes conclusiones: Mediante el estudio ejecutado se pudo constatar que el clima organizacional dentro del GAD municipal de Tisaleo se encuentra influenciado por factores negativos que generan impacto directo dentro del desempeño laboral de los colaboradores. Se ha logrado determinar que el clima organizacional no es el adecuado, debido a que no existe motivación dentro de la institución, lo cual

dificulta al desempeño laboral, para obtener mayor calidad en los procesos de consecución de metas y objetivos.

Endara (2017); en su investigación titulada: “El nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los servicios de rehabilitación física de Tungurahua”; logro analizar la influencia de la variables mencionada, a través de la aplicación de encuestas a los profesionales que conforman una población de 100 personas, llegando a concluir finalmente que la mayoría de profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, deducen que el clima laboral de su trabajo no es agradable, siendo consecuencia de una incorrecta organización estructural tanto del recurso humano como del material, causando al profesional desmotivación al realizar diferentes actividades asignadas. La satisfacción laboral se encuentra afectada porque no existen programas de capacitación continua por parte de las Autoridades Institucionales frente al trabajo y desempeño realizado por parte de profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua. Cabe mencionar que la carga horaria y funciones no son acordes al puesto.

### **A nivel nacional**

García (2015); en su investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del Distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015”; la cual tuvo el objeto de establecer la relación entre las variables mencionadas, por lo que entre sus conclusiones menciona que: respecto del clima organizacional, el 30% de los encuestados respondieron nunca y bastantes veces; el 25% respondió siempre; con estos resultados concluimos que el clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad de Rio Negro no es el adecuado el grado de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es adecuado, es decir existe relación significativa entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. Con 9 gl. y  $\alpha = 0.05$ , la comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. Con 9 gl. y  $\alpha = 0.05$ , la confianza se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. Con 9 gl. y  $\alpha = 0.05$ , la motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de rio Negro, provincia de Satipo 2015. Con 9 gl. y  $\alpha = 0.05$ .

Panta (2015); en su trabajo de investigación titulada: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica, 2015”; la cual logro conocer la relación e influencia de clima en la satisfacción, llegando a concluir que el clima organizacional es el ambiente producido por las distintas emociones o sentimientos que tienen los miembros de una organización grupo o ya sea alguna entidad, el cual se relaciona con el ánimo, las ganas o la motivación que puedan tener los empleados siendo esta no solo en los aspectos físicos sino también en lo emocional. La satisfacción laboral es la conformidad que pueda sentir el trabajador con respecto al entorno de trabajo esta satisfacción laboral se puede dar ya sea dándole al trabajador la remuneración adecuada, justa, el tener buenas relaciones humanas. El 92,5% de los encuestados respondió que la Municipalidad distrital de Marcavelica tienen un nivel de clima aceptable ya que pueden desempeñar su trabajo de manera fácil y segura con ganas de trabajar y dar lo mejor de sí; sin embargo, hay que destacar que existe un mínimo porcentaje de 7,5 que lo percibe como crítico debido a que no se sienten satisfecho con el clima organizacional por falta de comodidad en su espacio laboral.

Morales, (2016); en su trabajo de investigación titulada: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016”; estudio que logro determinar la relación entre las variables mencionadas, tomando en cuenta la metodología de tipo descriptiva correlacional, para la cual aplico una encuesta a los 276 funcionarios públicos que conforman la muestra, llegando a concluir que existe relación altamente significativa entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.201\*\* y con un nivel de significancia de 0.003. De manera que, si los directivos se enfocan principalmente en mejorar los diferentes factores que pertenecen a la variable del clima organizacional, influirá de manera positiva en el bienestar laboral de los colaboradores.

Cercado y Gonzales (2017); en su trabajo de investigación titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016”; se orienta a precisar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Tarapoto. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de 101 trabajadores dependientes entre 20 a más años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones administrativas dentro de la organización. Por lo que concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral con los trabajadores administrativos de dicha municipalidad, es decir a mayor clima organizacional mejor satisfacción laboral.

### **A nivel regional**

Pérez y Rivera (2015) en su estudio titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”; la logro establecer la relación entre las variables en estudio, llegando a concluir que en lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales, tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias, poseen motivación de logros en sus puestos.

Méndez (2015); en su trabajo de investigación titulada: “Nivel de clima laboral y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de medicina de mujeres – ICTUS Hospital Belén de Trujillo, 2014”; la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación de dichas variables, por lo que concluye que respecto al clima laboral calificaron como regular, predominando como potencial la dimensión de conflicto y cooperación, seguido de comunicación; están impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido que a pesar de ser independientes y capacitadas de resolver situaciones de forma individual, está presente una carencia de información a pesar de mantener buenas relaciones con los superiores y con el resto del equipo. Demandan mayor reconocimiento profesional y mejoras económicas. Y respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfechas; justificándose por la falta de fortalecimiento en la remuneraciones e incentivos, ya que el 48 % del total de las enfermeras están en modalidad de CAS; así mismo por las oportunidades de progreso, refiriendo que si hay posibilidad de

ingreso a otra institución de mayor complejidad y mejor remuneración se irían del HBT, a pesar de sentirse identificadas con la institución.

Damián (2017); en su tesis titulada: “Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S. A. sede Iquitos periodo julio 2016”; la cual tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores de dicha empresa, pues entre sus conclusiones el autor afirmando que los trabajadores de la empresa, muestran solamente un nivel de satisfacción laboral “Medio” (58.64%), en el periodo de aplicación del instrumento de medición que fue julio 2016. Los factores intrínsecos denominados: crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización; no determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, en el periodo julio 2016. Los factores extrínsecos identificados como: el ambiente físico y el espacio de trabajo, y el clima laboral; no determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, en el periodo julio 2016. A través del análisis estadístico correspondiente, quedó determinado que el salario es un factor determinante de la satisfacción laboral (61.39%) de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. – Sede Iquitos, en el periodo julio 2016.

### **2.1.2. BASES TEÓRICAS**

Las teorías relacionadas al tema, son de gran importancia para el análisis de cada una de las variables en estudio, por ende, en este apartado se describirá aspectos relevantes y de gran importancia que intervienen en el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, en el año 2017, lo que implica revisar referencias bibliográficas actualizadas, tal y como se presenta a continuación:

### **2.1.2.1. Clima Organizacional**

El clima laboral como lo describen algunos autores, se desenvuelve en un ambiente de trabajo, la cual se encuentra rodeada de personas que tienen el propósito de realizar o desarrollar las actividades, funciones y responsabilidad que demanda su puesto de trabajo, por tal razón es que las relaciones entre los integrantes, es decir entre compañeros y jefes de trabajo se debe dar de la mejor manera, amigable y cordialmente; en pocas palabras debe existir buenas relaciones con las personas que se encuentran alrededor, creando un ambiente agradable y satisfactorio, lo cual se ve reflejado en el servicio que ofrece la organización. Es por ello que el clima organizacional puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto; en suma, es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (Robbins, 2004, p. 98)

Por su parte Rodríguez (2009), menciona que cuando se habla de clima organizacional se dice que está condicionado entre otras cosas, por la satisfacción general que manifiesta el personal respecto a trabajar en la organización, la relación tan estrecha entre satisfacción general y nivel de motivación. Un nivel aceptable de motivación facilita las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza, el espíritu de equipo. Si bien no elimina los conflictos, crea condiciones que favorecen su solución, ya sea un gran departamento o un pequeño equipo de trabajo, dependiendo de quién lo dirija.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al “ambiente existente entre los miembros de la empresa está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades del ambiente organizacional” (p. 172). Es favorable cuando proporciona la



satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros y desfavorable cuando no se logra cumplir con ellas.

Según Robbins (2006), existen tres actitudes de las personas que se relacionan con el trabajo y que representan evaluaciones positivas o negativas de los empleados, e influyen en el clima organizacional, éstas son:

### La satisfacción con el trabajador

Actitud general del individuo hacia su trabajo, pero en esta no sólo se debe tomar en cuenta las actividades que hace el trabajador, sino que también el trato con los compañeros, con el jefe, obedecer las reglas, etc.

### La participación en el trabajo

Mide el grado en el que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo y considera que su desempeño percibido es importante para su sentido crecimiento personal.

### El compromiso con la organización

Es el estado en que un empleado se identifica con ésta, sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Consiste simplemente en identificarse con la compañía para la cual trabaja.

Figura 1: Actitudes de los empleados que influyen en el clima organizacional. (Robbins, 2006)

### **Importancia del clima organizacional**

Chiang, Martín y Núñez (2010), señalan que la razón de tomar en cuenta el clima organizacional es para establecer un marco para la motivación y la satisfacción, luego la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero de las organizaciones, sino en el impacto que produce sobre la organización como un sistema de personas que trabajan orientados a un sistema estratégico, centrado en la consecución de amplios objetivos organizacionales como la innovación, el servicio y la gestión de la calidad.

Gadow (2010), hace referencia a que los diagnósticos periódicos resultantes de las mediaciones del clima organizacional “permiten ciertos aspectos de suma importancia para toda organización ya sea para buscar mejoras o detectar las causas negativas del clima y así erradicarlas” (p. 182).

Las posibilidades de aprovechar estos resultados siguen descubriéndose y el potencial puede incrementarse aún más:

- ) Abrir un canal efectivo de comunicación hacia y desde los empleados.
- ) Manifestar el valor que para la empresa tiene el aporte de opiniones, la escucha y la participación como herramientas potentes de cambio.
- ) Evitar conflictos antes de que causen malestar.
- ) Expresar el interés de la empresa en la gente, en el ambiente en el que transcurren muchas horas de las vidas. (Gadow, 2010)

### **Impacto del clima organizacional**

La teoría de Likert determina que el clima participativo facilita la eficiencia organizacional y personal, de tal manera establece tipos de clima organizacional con el fin de determinar que las organizaciones que apliquen métodos que aseguran el cumplimiento de objetivos y metas de los miembros, logran incrementar su rendimiento “la teoría de Likert, los sistemas I y II corresponderían a un clima cerrado mientras que los sistemas III y IV, corresponderían a un clima abierto”. (Brunet, 2011, p. 89).

### **Dimensiones del Clima Organizacional.**

El clima laboral es un atributo de los miembros de la organización, o de la misma, para evaluar la presente variable se establecieron las siguientes dimensiones e indicadores que permitirán determinar los

factores que afectan o contribuyen a un mejor ambiente laboral. (Uribe, 2014)

#### **A. Sistema individual**

El sistema individual se basa en las capacidades personales de los colaboradores y las recompensas recibidas de manera individual. (Uribe, 2014)

- ) **Satisfacción de los colaboradores:** La satisfacción de los colaboradores es el nivel en que perciben que son valorados y reconocidos por el esfuerzo puesto en sus labores, así mismo si se sienten satisfechos con el logro alcanzado en relación a las metas y objetivos, lo cual es el resultado de un ambiente agradable en el trabajo. (Uribe, 2014)
- ) **Autonomía en el trabajo:** La autonomía es el grado de independencia que los colaboradores poseen sobre su trabajo, así también es la libertad para realizar sus actividades como mejor les parezca, y la capacidad para tomar sus propias decisiones. (Uribe, 2014)

#### **B. Sistema interpersonal**

El sistema interpersonal es la relación recíproca entre los colaboradores y los jefes, es un factor determinante que determinar en cierto modo el clima laboral de una organización. (Uribe, 2014)

- ) **Relaciones sociales entre los miembros de la organización:** Las relaciones interpersonales entre compañeros son importantes, ya que permite crear lazos de amistad y mantener una comunicación recíproca y buena en las actividades en equipo. (Uribe, 2014)
- ) **Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo:** Para el logro de una relación interpersonal adecuada, es necesario que entre los miembros de la institución exista un alto grado de integración, comunicación y compromiso, así también debe

existir el apoyo mutuo en donde se genere un sentimiento favorable y amical. (Uribe, 2014)

### **C. Sistema organizacional**

En relación al sistema organizacional se establece el modo de trabajar y liderar que posee los directivos o jefes de una institución, así como la relación que posee con sus colaboradores, si los motiva o alienta a conseguir los objetivos establecidos. (Uribe, 2014)

- J) **Consideración de directivos:** Para que el clima laboral de las organizaciones sea bueno, es necesario que los directivos se involucren en las actividades de sus colaboradores, brindándoles el apoyo necesario para el cumplimiento de metas, además debe existir una excelente comunicación en donde predomine el respeto y cordialidad, brindándole un trato agradable y generando confianza en cada uno de los trabajadores. (Uribe, 2014)
- J) **Beneficios y recompensas:** Toda persona que pone empeño y dedicación a su trabajo necesita ser reconocido y recompensado por su jefe, estos estímulos se denominan en económicas (incremento de salario, incentivos y bonos), no económicas (reconocimiento por la calidad de su trabajo, días de descanso, vacaciones, etc.) (Uribe, 2014)
- J) **Motivación y esfuerzo:** La motivación y el esfuerzo es el grado en que los colaboradores son alentados por la institución para que realicen sus labores con mayor compromiso y dedicación, el grado de motivación se refleja en la responsabilidad y el compromiso que tiene el colaborador con su trabajo, además si se preocupa en la calidad de sus actividades. (Uribe, 2014)
- J) **Autoridad de los directivos:** El liderazgo de los directivos se percibe a partir del manejo inteligente y responsable en la institución, si este es alentador con sus colaboradores y tiene la capacidad de tomar decisiones, además si posee el dónde de

mando para influenciar en las actividades de los mismos. (Uribe, 2014)

#### **2.1.2.2. Satisfacción Laboral**

La satisfacción de los trabajadores está comprendida como el sentimiento que demuestra ante el ambiente laboral en la cual se desenvuelve. El comportamiento de una persona hacia su propio trabajo irradia experiencias positivas y negativas en la empresa, además de expectativas que definen su futuro. (Chiang, Martín, y Núñez, 2010)

En los últimos tiempos, existen muchos autores que han definido la satisfacción laboral, que han dado a conocer el estado emocional, respuestas afectivas y sentimiento que demuestra una persona frente al trabajo y el tipo de organización que existe en una empresa, explican además algunas otras actitudes relacionadas que inciden en los sentimientos del mismo. Sin embargo, todas estas definiciones y tomando definiciones actuales se llega a entender que es el grado de compromiso que siente una persona en su ambiente de trabajo.

Según Davis (2003), la satisfacción de un trabajador “comprende el estado emocional afectiva de una persona frente a las funciones y puesto de trabajo que la organización le ofrezca, es un resultado final de la intervención de dos componentes las cuales se le denomina necesidades humanas e incitaciones del empleado” (p. 67). Es decir, satisfacer las necesidades del personal es lo ideal para estos se sientan contentos con lo que la empresa les ofrece, asimismo este comportamiento repercutirá en el rendimiento de sus actividades.

La satisfacción laboral es la consecuencia de numerosas actitudes que tienen los trabajadores en relación con la “remuneración, la inspección, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, etc. Que

están ligados a otros elementos como la edad, la salud, relaciones familiares, situación social, relaciones interpersonales y más actividades en organizaciones profesionales, políticas y sociales” (Camacaro, 2016, p. 273).

Para Gibson, Ivancevich, y Donnelly (2001), la satisfacción es:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios (p. 138).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros).

Camacaro (2016), manifiesta los principios que ocasionan satisfacción o insatisfacción son:

- ) Reconocimiento: La mayoría de las personas requieren y examinan el reconocimiento; en contexto las personas sacrifican mucha parte de su vida a buscarlo y encontrarlo. No existe peor causa de insatisfacción que desvalorar al trabajador su desempeño y esfuerzo.
- ) Buen Ambiente: El ambiente tiene un gran efecto inmediato sobre la producción es decir las condiciones del trabajo defectuoso pueden ser causante de insatisfacción.
- ) Competencia de la Dirección: Sí la dirección es incompetente encontrarán poco incentivo en desempeñar sus actividades laborables y no se sentirán conformes ni satisfechos de pertenecer a la organización.
- ) Seguridad en el Empleo: El nivel de satisfacción que el trabajador descubra en la organización donde labore será el

nivel de impresión del grupo en la empresa, de su colaboración, de sus dogmas en la que puede trabajar conjunto con la dirección en los logros de los objetivos planteados de la empresa.

### **Factores determinantes de Satisfacción Laboral**

Para Robbins (2005) la satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. Estos factores son “el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo – empleado. Estos factores permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral” (p. 25).

#### **A. Reto del trabajo**

De tal modo Robbins (2005) “menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades, pues muchas veces los puestos necesitan diferentes acciones para ejecutar el trabajo”.

- ) **Identidad de la tarea:** es el grado a través del cual es puesto de trabajo necesita ejecutar un proceso desde el inicio hasta el final con un resultado visible.
- ) **Significación de la tarea,** se refiere al grado en que el lugar de trabajo tiene un impacto sobre la existencia o el trabajo de otras personas en la institución o en el ambiente externo.
- ) **Autonomía,** es el grado en el cual el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al trabajador en la programación de su trabajo y el uso de herramientas necesarias para ello.
- ) **Retroalimentación del puesto mismo,** es el grado en el cual el rendimiento de las tareas de trabajo requeridas por el puesto produce que el personal obtenga información clara y precisa sobre la efectividad de su actuación.

## **B. Remuneraciones justas**

Robbins (2005) las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo, pero además este debe ser de acuerdo a su desempeño. “La percepción influye en las habilidades del de personal, en el estándar del salario y otros. Las recompensas son un factor motivacional para el personal, al satisfacer sus necesidades existe mayores posibilidades que aumente su desempeño” (p. 55).

- )] **Satisfacción con los sueldos y salario.** Robbins (2005) “El salario o remuneración es un factor motivador para los individuos, pues las personas trabajan para satisfacer sus necesidades económicas, los sueldos son la compensación que recibe el colaborador por la labor que realiza” (p. 55).

## **C. Condiciones de trabajo**

Robbins (2005) las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, “pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos, así mismo las condiciones se refieren al ambiente de trabajo, al contexto donde desarrollarán sus tareas” (p. 56).

- )] **Oportunidad y desarrollo de la organización:** se centra en la percepción del colaborador en base a la satisfacción de las oportunidades que la organización les brinda para crecer y desarrollarse profesionalmente en la empresa.
- )] **Características del trabajo:** en esta se determina las cualidades que posee el puesto de trabajo, si es de fácil adaptación, si el procedimiento es de inmediato, y si se otorga al potencial de cada profesional.



) **Supervisión:** se refiere al control que la organización tiene con su personal, si están pendientes de cada actividad que realizan, además si las políticas y normas son bien definidas y alcanzable para el personal.

Básicamente se establece para medir los niveles de satisfacción con la naturaleza del trabajo y su correspondencia con las expectativas y requerimientos de la fuerza laboral.

#### **D. Relación trabajo – empleado**

Robbins (2005) la relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, “pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización” (p. 23)

) **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** es importante que las personas se relacionen con su puesto de trabajo, pues de ese modo alcanzar las metas no será una obligación sino pasión, por ello es importante que el personal sea designado al puesto que desarrolle su potencial.

#### **2.1.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Actitudes:** Las actitudes son enunciados de evaluación con respecto a los objetivos, a la gente o a los eventos. Reflejan cómo se siente uno acerca de algo.

**Calidad:** Nivel de excelencia que la organización ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes o usuarios.

**Clima laboral:** Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación entre otros).

**Comportamiento Organizacional:** Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa.

**Desarrollo Organizacional:** Es una estrategia de los Recursos Humanos para realizar un cambio planeado de la organización; o un esfuerzo planeado y administrado por la Alta Dirección para aumentar la efectividad de este mediante la aplicación de las Ciencias del Comportamiento Organizacional.

**Entorno Institucional:** Esta noción se define como el conjunto de relaciones establecidas entre las instituciones y otros actores sociales (educativos, religiosos, políticos, comunitarios, etc.).

**Motivación:** Puede definirse como la voluntad que tiene los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tiene las organizaciones satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales.

**Percepción de problemas:** Es la forma en que las autoridades de la institución perciben los principales problemas que los preocupan. Estas percepciones permiten saber qué orden de prioridades y obstáculos forman parte de cada institución.

**Productividad:** Es la relación que existe entre los medios puestos en prácticas y los resultados obtenidos.

**Relaciones Humanas:** Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

**Relaciones Públicas:** Las relaciones públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas

para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

**Toma de decisiones:** Este concepto se define como el ámbito y la modalidad en las cuales una organización sopesa entre diferentes alternativas y elige una de ellas.

## 2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES

### a) Variables Independiente (X)

X = Clima Organizacional.

### b) Variable Dependiente (Y)

Y = Satisfacción Laboral.

### Indicadores e Índices

Variable I	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Clima Organizacional</b>	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	Ordinal
		Autonomía en el trabajo	
	Sistema interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización	
		Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	
	Sistema Organizacional	Consideración de los directivos	
		Beneficios y recompensas	
		Motivación y esfuerzo	
		Autoridad de los directivos	

Variable II	Indicadores	Índices	Escala de medición
<b>Satisfacción Laboral</b>	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	Ordinal
		Significación de la tarea	
		Autonomía	
		Retroalimentación del puesto mismo	
	Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario	
	Condiciones de trabajo	Oportunidad y Desarrollo de la Organización	
		Características del Trabajo	
		Supervisión	
	Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	

### **2.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis General:**

Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

#### **Hipótesis Específicos:**

1. Existe un Nivel Medio de Clima Organizacional en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
2. Existe un Nivel Medio de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
3. La significancia de la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017, es positiva.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de investigación

El tipo de investigación es No Experimental - Transeccional, según los conceptos planteados por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2014).

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Se denomina investigación no experimental transeccional o transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Por lo que se encuentra representada por el siguiente esquema:

#### 3.2. Diseño de investigación

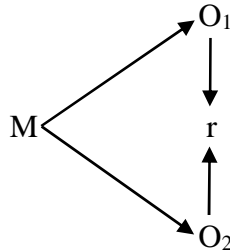
La presente investigación tiene un diseño Descriptivo y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2014).

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio.

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para

determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Por lo que se encuentra representada por el siguiente esquema:



**Dónde:**

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Clima organizacional

**O<sub>2</sub>:** Satisfacción laboral

**r:** Relación O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

**3.3. Población y muestra**

**3.3.1. Población**

La población del presente estudio comprendió al conjunto de todos los servidores que actualmente se están desempeñando en la sede central de la Municipalidad Provincial de Maynas – Plaza Sargento Lores bajo los diferentes regímenes laborales al 2017. La población laboral es de 683 servidores y se encuentran distribuidos según detalle:

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS SEDE  
CENTRAL, PLAZA SARGENTO LORES IQUITOS**

PERSONAL	CANTIDAD
Nombrado D.L. 276	363
CAS	147
Contratado D.L. 276	112
Obreros nombrados	41
Obreros contratados	20
<b>TOTAL</b>	<b>683</b>

### **3.3.2. Muestra**

#### **- Tamaño de la muestra**

Se tomó la población muestral de **36** trabajadores, por conveniencia a los investigadores, dada la dificultad de aplicar la encuesta a la totalidad, por consideraciones de orden político, presupuestal y ninguna colaboración de parte de los funcionarios de la organización municipal

#### **- Tipo de muestreo**

Para la selección de los sujetos se empleó el muestreo aleatorio siempre o al azar sin restricciones hasta completar el tamaño de la muestra (36).

#### **- Criterios de Exclusión**

No formaron parte de la muestra trabajadores comprendidos como intermediación laboral, locación de servicios, los puestos vacantes y las nuevas necesidades de personal de acuerdo con la Ley N° 728 y D.L. 1057.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la encuesta. Ésta técnica estuvo orientada a la recolección de la siguiente información:

1. Clima Organizacional.
2. Satisfacción Laboral.

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el cuestionario. Este instrumento incluyó todos los aspectos que se recolectaron mediante la técnica de la encuesta. Estos aspectos son los siguientes:

1. Clima Organizacional.
2. Satisfacción Laboral.

### **3.5. Procedimientos de recolección de datos**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó la autorización a la alcaldesa de la Municipalidad Provincial de Maynas, para hacer uso de las instalaciones de la institución y para facilitarnos el acceso a la información que se requiere para la investigación.
- La recolección de datos se realizó en un solo turno de la tarde, los días jueves y viernes.
- Para la recolección de datos se capacitaron a 2 encuestadores, quienes fueron los responsables de aplicar el instrumento de recolección de datos.
- La supervisión de todo el proceso de recolección de datos estuvo a cargo de los autores de la presente tesis.
- La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 1 mes.
- La participación de los sujetos de estudio fue en forma voluntaria y anónima.
- Se respetó los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad, confidencialidad y el consentimiento informado durante la recolección de los datos.
- Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
- Finalizado el análisis de la información se procedió a la eliminación de los instrumentos de recolección de datos.
- Posteriormente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico SPSS versión 24.0 para windows XP.



- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se izó uso de la estadística descriptiva de tendencia central (media aritmética y mediana).
- Asimismo, se hizo uso de las frecuencias simples y porcentajes (frecuencia relativa).
- Finalmente se elaboró los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información de la variable estudiada.

### **3.7. Protección de los derechos humanos**

La presente investigación cumplió con el reglamento establecido por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, manifestando compromiso y responsabilidad en el proceso de datos que se alcancen, después de aplicar los instrumentos de recolección. Los que al mismo tiempo conllevaron a establecer las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivas. Por otra parte, se respetó el derecho de autenticidad, citando a todos los autores que en el trabajo de investigación se presenta, tomando en cuenta las Normas APA 6ª Ed.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

El presente trabajo de investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017” tomando en cuenta a 36 trabajadores quienes fueron encuestados, extrayendo de tal manera los siguientes resultados:

CUADRO 1  
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	22	61%
	Femenino	14	39%
	Total	36	100%
Edad del encuestado	Menos de 20 años	0	0%
	21-30 años	18	50%
	31-40 años	12	33%
	41-50 años	4	11%
	51-60 años	2	6%
	Total	36	100%
Estado civil	Casado	7	19%
	Soltero	10	28%
	Divorciado	1	3%
	Conviviente	18	50%
	Total	36	100%
Religión	Católico	33	92%
	Adventista	0	0%
	Protestante	0	0%
	Otros	3	8%
	Total	36	100%

Fuente: elaboración propia

Tras la aplicación de la encuesta, en el cuadro 1 se puede identificar la información demográfica de las personas encuestas, pues según lo recolectado se ha identificado que el 61% son masculinos y el 39% son femeninas, además se ha logrado identificar que gran porcentaje de personas tienen entre 21-40 (83%) años de edad, en cuanto al estado civil se ha identificado que el 50% son convivientes, el 28% son solteros y 19% son casados, por otro lado, se ha identificado que el 92% de las personas encuestadas son católicas.

Posterior a ello se resuelve cada uno de los objetivos planteados, teniendo encuesta cada una de los indicadores que componen cada una de las variables.

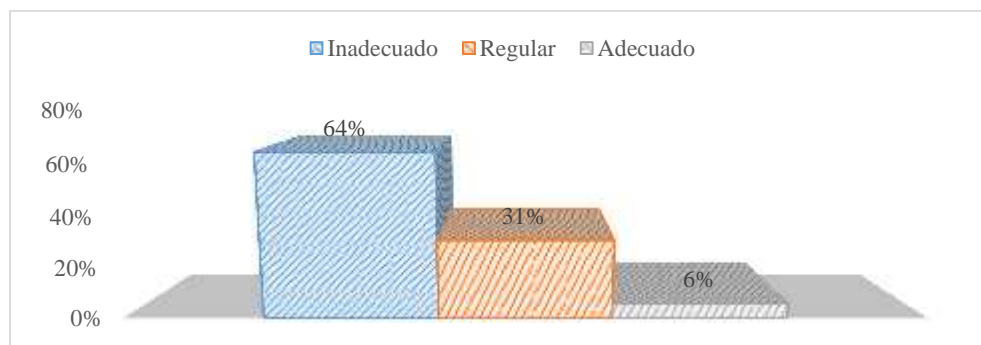
#### 4.1. Nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

CUADRO 2  
CLIMA ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	23	64%
Regular	11	31%
Adecuado	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL



En el cuadro 2 y gráfico 1 se puede apreciar que el clima organizacional que se percibe en la Municipalidad Provincial de Maynas es inadecuado (64%), esto sin duda alguna propiciado por diversas fallencias, como son la falta de interés de los jefes para elogiar el buen trabajo de los colaboradores, además se ha evidenciado que estos no tienen la suficiente autonomía para realizar independientemente su trabajo, por otro lado se evidencia malas relaciones entre compañeros de trabajo y con los jefes, por ende se ha creado la ausencia de apoyo mutuo, el compañerismo y sobre todo la unión entre ellos, más aun cuando los beneficios y recompensas muchas veces no son justas o parciales, al igual que los programas de motivación, por lo que los directivos, jefes y supervisores muchas veces no muestran autoridad recta en su gestión.

Resultado que se puede corroborar a través del análisis de cada uno de los indicadores:

**CUADRO 3**  
**SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	29%
Casi nunca	16	45%
A veces	7	20%
Casi siempre	1	2%
Siempre	1	4%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 2: SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES**



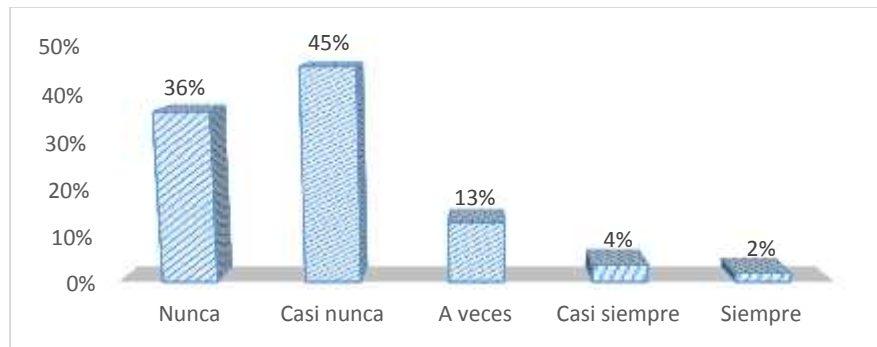
El 45% de los encuestados señalan que su trabajo y esfuerzo casi nunca es valorado por su jefe, de igual manera los reconocimientos otorgados por la organización no son satisfactorios, y el ambiente de trabajo es poco agradable, ocasionando que las actividades no se desarrollen cómodamente.

**CUADRO 4**  
**AUTONOMÍA EN EL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	36%
Casi nunca	16	45%
A veces	5	13%
Casi siempre	1	4%
Siempre	1	2%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 3: AUTONOMÍA EN EL TRABAJO



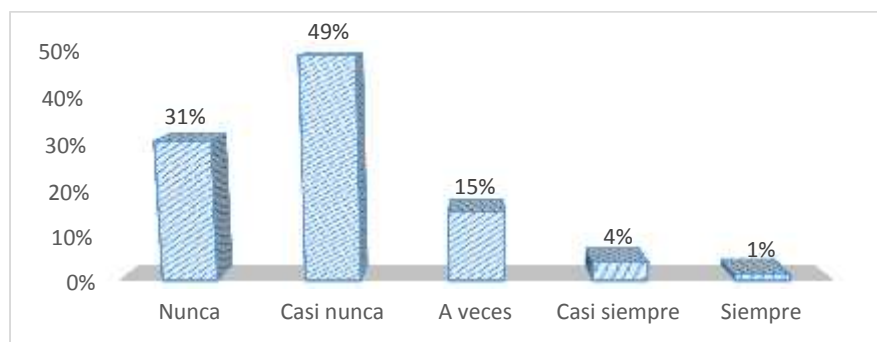
El 45% de los encuestados considera que casi nunca les permiten ser independientes con el trabajo que realizan, tampoco les brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo, finalmente no les es permitido hacer uso de sus propios métodos y técnicas de trabajo para el desarrollo de actividades.

CUADRO 5  
RELACIONES SOCIALES ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	31%
Casi nunca	18	49%
A veces	6	15%
Casi siempre	2	4%
Siempre	1	1%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 4: RELACIONES SOCIALES ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN



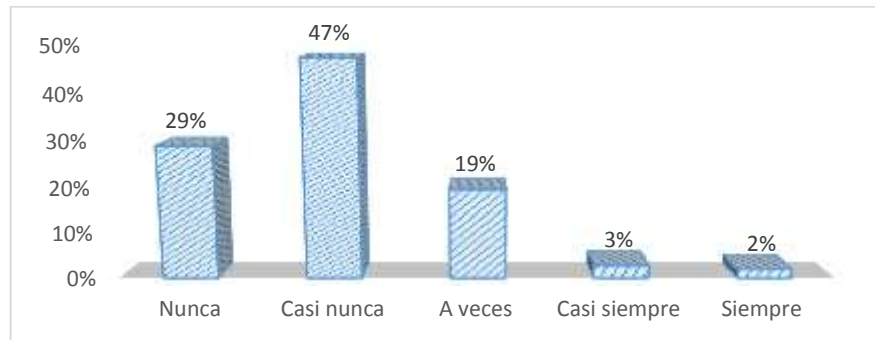
El 49% de los encuestados consideran que casi nunca existe una comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo, de igual manera la organización casi nunca realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales.

**CUADRO 6**  
**UNIÓN Y APOYO ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	29%
Casi nunca	17	47%
A veces	7	19%
Casi siempre	1	3%
Siempre	1	2%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 5: UNIÓN Y APOYO ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**



El 47% de los encuestados mencionan que casi nunca reciben apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales, pues existe poco compañerismo en la organización, además señalan no recibir apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido.

**CUADRO 7**  
**CONSIDERACIÓN DE LOS DIRECTIVOS**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	37%
Casi nunca	14	39%
A veces	7	19%
Casi siempre	1	2%
Siempre	1	3%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 6: CONSIDERACIÓN DE LOS DIRECTIVOS**



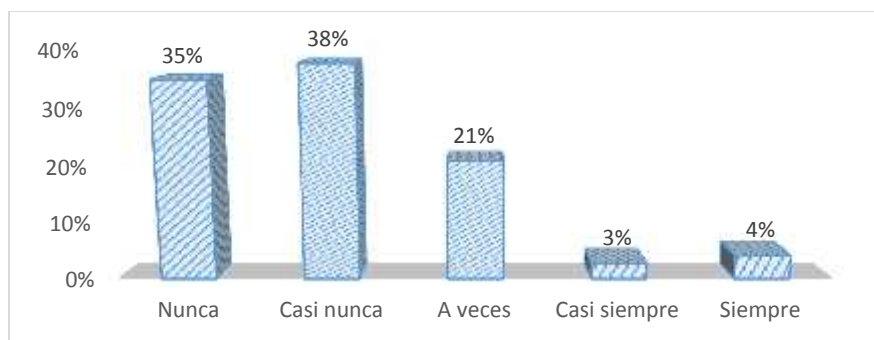
El 39% de los encuestados señala que su jefe casi nunca se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente, asimismo no existe una comunicación fluida, cordial y de respeto con su jefe, la gerencia casi nunca les hace partícipe de las decisiones que se toman en la organización.

**CUADRO 8**  
**BENEFICIOS Y RECOMPENSAS**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	35%
Casi nunca	14	38%
A veces	8	21%
Casi siempre	1	3%
Siempre	2	4%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 7: BENEFICIOS Y RECOMPENSAS



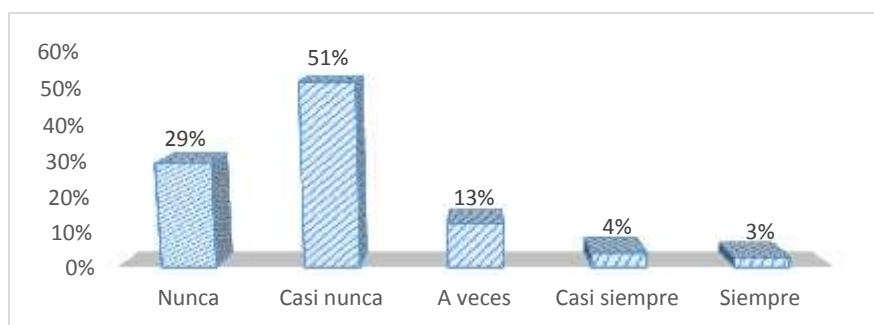
El 38% de los encuestados señalan no haber recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo, casi nunca brindan recompensas como (vacaciones o descansos) por el buen desempeño de los colaboradores.

CUADRO 9  
MOTIVACIÓN Y ESFUERZO

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	29%
Casi nunca	19	51%
A veces	5	13%
Casi siempre	2	4%
Siempre	1	3%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 8: MOTIVACIÓN Y ESFUERZO



El 51% de los encuestados señalan que su jefe casi nunca incentiva y alienta a los colaboradores para que puedan desempeñarse eficientemente,



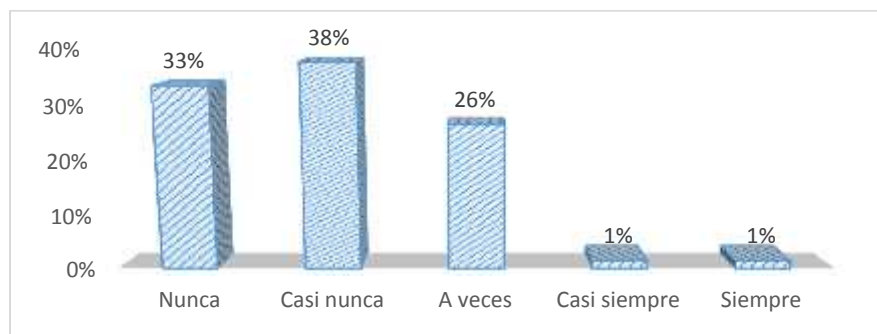
la organización no brinda todas las herramientas necesarias para que los colaboradores desarrollen sus actividades sin ningún problema.

**CUADRO 10  
AUTORIDAD DE LOS DIRECTIVOS**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	33%
Casi nunca	14	38%
A veces	10	26%
Casi siempre	1	1%
Siempre	1	1%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 9: AUTORIDAD DE LOS DIRECTIVOS**



El 38% de los encuestados considera que su jefe no posee la capacidad para tomar decisiones correctas en bien de la organización y de los que la conforman, tampoco acepta ideas y críticas relacionadas a las decisiones que se tomaran en la organización.

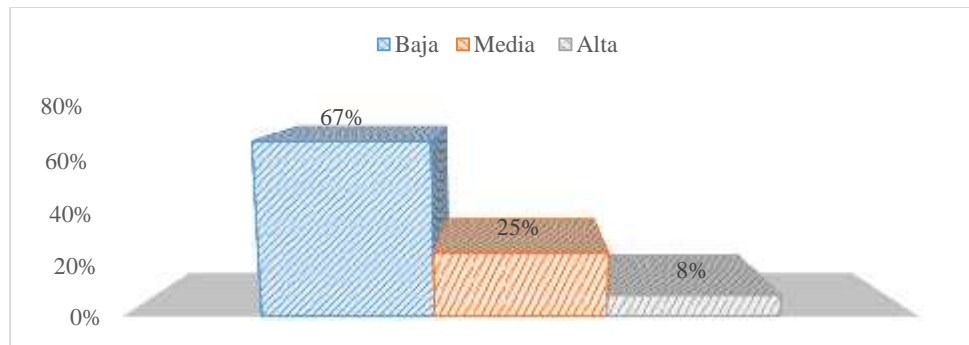
#### **4.2. Nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.**

**CUADRO 11  
SATISFACCIÓN LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	24	67%
Media	9	25%
Alta	3	8%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 10: SATISFACCIÓN LABORAL



Posteriormente, en el cuadro 11 y gráfico 10 se puede apreciar que la satisfacción laboral mantiene un nivel bajo (67%), pues se ha evidenciado que muchos de los trabajadores no demuestran estar contentos con los componentes motivacionales que le ofrece la institución, y con diversos aspectos con los que no están de acuerdo, como son los sueldos y salarios, autonomía, oportunidades y desarrollo, falencias que se describirán a continuación.

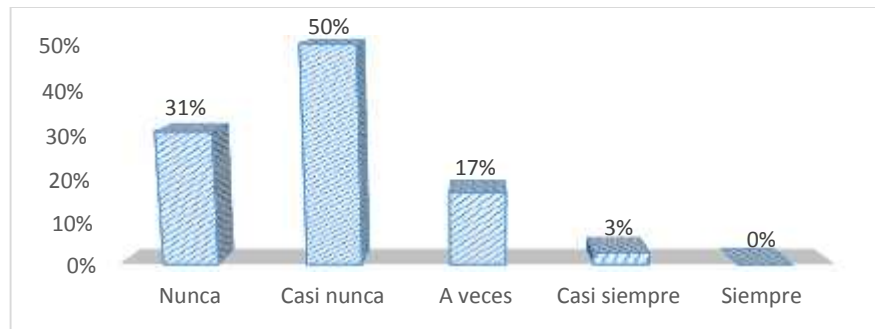
Resultado que se puede corroborar a través del análisis de cada uno de los indicadores:

CUADRO 12  
IDENTIDAD DE LA TAREA

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	31%
Casi nunca	18	50%
A veces	6	17%
Casi siempre	1	3%
Siempre	0	0%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 11: IDENTIDAD DE LA TAREA



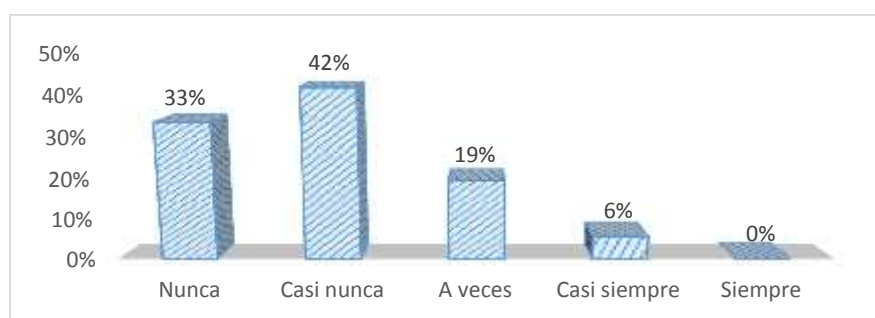
El 50% de los encuestados señalan que casi nunca se ejecuta una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

CUADRO 13  
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	33%
Casi nunca	15	42%
A veces	7	19%
Casi siempre	2	6%
Siempre	0	0%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 12: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA



El 42% de los encuestados afirman que el puesto no tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

**CUADRO 14**  
**AUTONOMÍA**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	33%
Casi nunca	14	39%
A veces	7	19%
Casi siempre	3	8%
Siempre	0	0%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 13: AUTONOMÍA**



El 39% de los encuestados señala que el puesto casi nunca proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

**CUADRO 15**  
**RETROALIMENTACIÓN DEL PUESTO MISMO**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	33%
Casi nunca	15	42%
A veces	7	19%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	6%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 14: RETROALIMENTACIÓN DEL PUESTO MISMO**



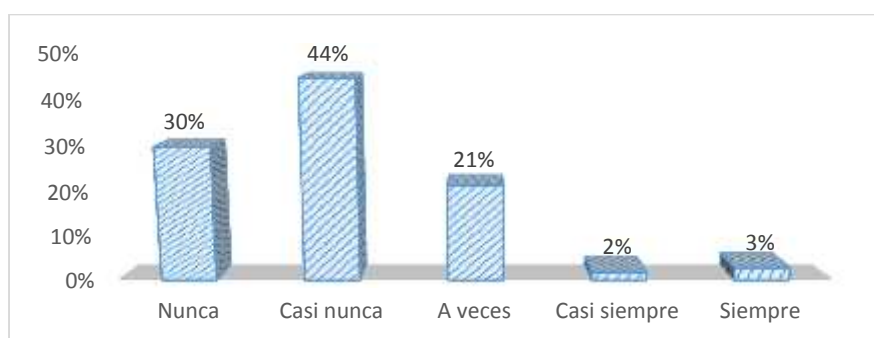
El 42% de los encuestados señala que el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto casi nunca produce que obtengan información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

**CUADRO 16  
SATISFACCIÓN CON LOS SUELDOS Y SALARIO**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	30%
Casi nunca	16	44%
A veces	8	21%
Casi siempre	1	2%
Siempre	1	3%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 15: SATISFACCIÓN CON LOS SUELDOS Y SALARIO**



El 44% de los encuestados señala que la remuneración que percibe no va de acuerdo a las actividades que desarrollan en su puesto de trabajo, además las políticas de ascenso no van de acorde con las competencias y habilidades

que demuestran en su puesto de trabajo, finalmente consideran que es poco satisfactorio la remuneración, los incentivos y la gratificación a cambio de su labor.

**CUADRO 17**  
**OPORTUNIDAD Y DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	25%
Casi nunca	22	61%
A veces	2	6%
Casi siempre	1	3%
Siempre	2	6%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 16: OPORTUNIDAD Y DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN**



El 61% de los encuestados señalan que la Institución casi nunca ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente, tampoco se preocupan por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

**CUADRO 18**  
**CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	31%
Casi nunca	18	50%
A veces	6	17%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	3%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 17: CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO



El 50% de los encuestados consideran que el trabajo casi nunca se encuentra debidamente organizado y estructurado por la institución.

CUADRO 19  
SUPERVISIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	42%
Casi nunca	12	33%
A veces	6	17%
Casi siempre	1	3%
Siempre	2	6%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 18: SUPERVISIÓN



El 42% de los encuestados señalan que las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución no son adecuadas.

CUADRO 20

COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	33%
Casi nunca	16	44%
A veces	6	17%
Casi siempre	1	1%
Siempre	2	4%
	36	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 14: COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO



El 44% de los encuestados señala que la institución casi nunca designa las funciones de acuerdo a sus capacidades y conocimientos, tampoco realiza evaluación de las competencias laborales, para designarle el puesto adecuado, no se analizan las cualidades del personal para designarle un puesto, finalmente no reciben la capacitación suficiente para mejorar su personalidad y se adapte con facilidad a su puesto.



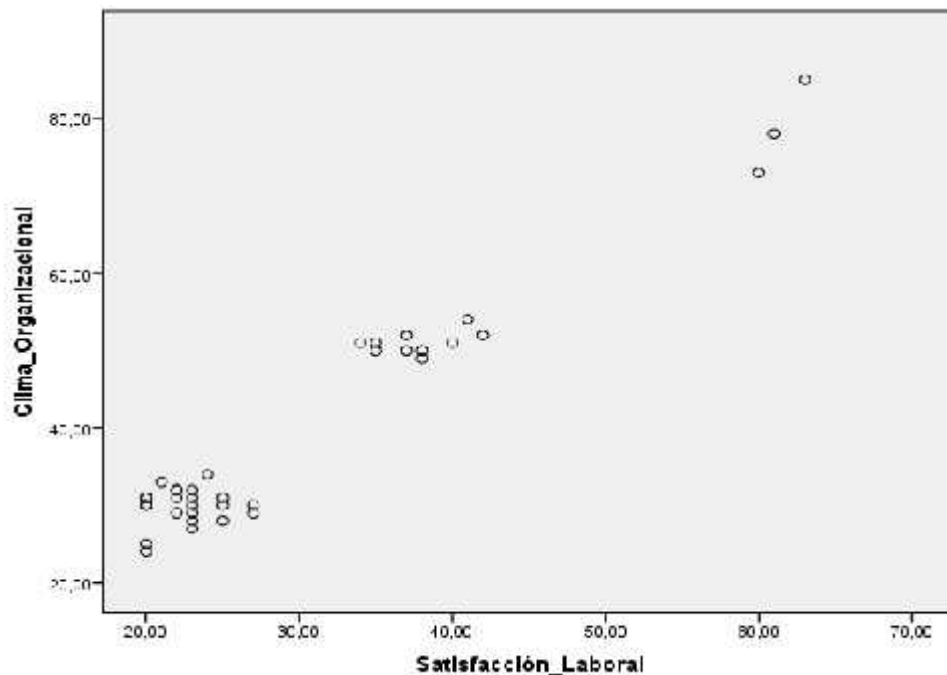
**4.3. Nivel de significancia de la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.**

**CUADRO 21  
CORRELACIÓN**

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: tabulaciones SPSS 24

**GRÁFICO 15: CORRELACIONES**



Finalmente, tras la aplicación estadística del Rho de Spearman, se ha calculado el coeficiente de correlación, siendo esta un índice de 0,727 la cual quiere decir que existe una alta relación entre la variable en estudio, y

al ser significativa al nivel 0,01 (bilateral), se rechaza la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna la cual considera que existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad provincial de Maynas, 2017.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

Se acuerdo a los resultados descritos con anterioridad el clima organizacional se desarrolla de manera inadecuada, esto debido a diversas falencias como la falta de adecuación de los puestos de trabajo, así como las malas relaciones entre compañeros y jefes del trabajo, los beneficios y recompensas, y sobre todo la falta de autoridad de los directivos, pues caso contrario describe Peña, Díaz, y Carrillo (2015) el clima organizacional se desarrolla positivamente, pues el personal cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. Situación que se debe mejorar en el ambiente laboral de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Por otro lado, en cuanto a la satisfacción laboral se ha evidenciado que este posee un nivel bajo en los trabajadores de la municipalidad, dado que existe muchas deficiencias como son la falta de identificación con las tareas, la autonomía para tomar sus propias decisiones, el desacuerdo con la aplicación de la remuneración, la falta de oportunidades y desarrollo, y sobre todo el personal no está satisfecho debido que la institución no prioriza, la compatibilidad entre la personalidad y el puesto, deficiencias que pueden ser corroboradas con los resultados de Endara (2017) quien considera que la satisfacción laboral se encuentra afectada porque no existen programas de capacitación continua por parte de las Autoridades Institucionales frente al trabajo y desempeño realizado por parte de profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua. Cabe mencionar que la carga horaria y funciones no son acordes al puesto.

## CAPITULO VI

### PROPUESTA

#### Generalidades

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. Es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo, cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

INFORMACION DE LA INSTITUCION	
Institución	Municipalidad Provincial de Maynas
Nº de R.U.C.	20103845590
Ubigeo	160101
Dirección	Calle Rufino Echenique Nº 350
Distrito	Iquitos
Provincia	Maynas
Región	Loreto
Actividad	Institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.
Máxima autoridad	Alcalde Provincial

## **Objetivo**

Brindar herramientas que serán de gran utilidad, para mejorar su Clima Organizacional en la Institución, a través de la implementación de nuevas técnicas de liderazgo, retroalimentación, capacitación, motivación y comunicación con la finalidad de aumentar la satisfacción de los colaboradores, para conseguir un mejor rendimiento en todos los aspectos laborales

## **Objetivos específicos**

- ) Mejorar la productividad del personal brindándole las herramientas y materiales necesarios.
- ) Promover la Salud laboral y fomentar una vida saludable de los colaboradores y directivos.
- ) Utilizar la comunicación para informar contantemente a los colaboradores cambios en función a sus labores
- ) Incrementar la motivación del personal, aplicando actividades significativas.
- ) Fomentar la autonomía en los colaboradores para que tomen sus propias daciones en su puesto de trabajo.

## **Justificación**

La presente propuesta tiene como principal propósito mejorar el ambiente de trabajo, además lograr un cambio positivo en la percepción los empleados hacia la institución, lo que esperamos se refleje en una relación laboral más favorable y agradable entre todo el personal de la empresa.

Dimensiones de la Variable	Propuesta a Mejorar	Objetivos	Actividades	Responsable
<b>Apertura a los cambios tecnológicos</b>	Se propone establecer las herramientas y materiales necesarios para que el personal realice sus actividades, incurriendo a la mejora de la productividad.	Mejorar la productividad del personal brindándole las herramientas y materiales necesarios.	Identificar las herramientas y materiales que poseen en la actualidad.	Milagros Vanessa Urresti Ramírez Ivi Nayu Flores Camiñas
			Implementar las herramientas y materiales que el personal necesita para realizar su trabajo.	
			Aplicar el proceso de inducción analizando los resultados que ofrece.	
<b>Recursos Humanos</b>	Se propone promover la salud laboral para minimizar el estrés laboral y fomentar una vida saludable.	Promover la Salud laboral y fomentar una vida saludable de los colaboradores y directivos.	Realizar campañas médicas	Milagros Vanessa Urresti Ramírez Ivi Nayu Flores Camiñas
			Ejercicios para reducir el estrés laboral	
			Concientizar a los colaboradores a llevar una vida saludable	
<b>Comunicación</b>	Se propone informar de manera constante al personal, brindando información relevante que implique el trabajo que realicen, y que este contribuya en la mejora de su comunicación.	Utilizar la comunicación para informar contantemente a los colaboradores cambios en función a sus labores	Identificar los medios de comunicación.	Milagros Vanessa Urresti Ramírez Ivi Nayu Flores Camiñas
			Informa semanalmente información relevante en función a las actividades que el personal desempeña.	
<b>Motivación</b>	Se propone establecer actividades claves para motivar a todo el personal, de manera conjunta.	Incrementar la motivación del personal, aplicando actividades significativas.	Identificar los factores motivacionales dirigidas al personal.	Milagros Vanessa Urresti Ramírez Ivi Nayu Flores Camiñas
			Establecer actividades claves para motivar al personal.	
			Aplicar las actividades motivacionales.	
<b>Toma de decisiones</b>	Se propone incentivar a los directivos, evaluar las capacidades del personal y ofrecer la autonomía para que este tome sus propias decisiones.	Fomentar la autonomía en los colaboradores para que tomen sus propias daciones en su puesto de trabajo.	Analizar las funciones del personal	Milagros Vanessa Urresti Ramírez Ivi Nayu Flores Camiñas
			Otorgar la responsabilidad plena de sus actividades.	

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES**

Tras el análisis de los resultados descritos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se ha logrado determinar que el clima organizacional mantiene un nivel inadecuado (64%), pues se ha demostrado que de acuerdo a percepción de los trabajadores, consideran estar descontentos con la falta de valoración al esfuerzo y dedicación que estos demuestran, y sobre todo a la limitación de autonomía en su trabajo; además se ha determinado y evidenciado las malas relaciones que existe entre los miembros de la organización, por lo que tampoco se observa la unión y el apoyo mutuo entre ellos; además se ha logrado determinar que los directivos muchas veces no son participes en las actividades de la institución, de igual modo los beneficios y recompensas no están siendo adecuadamente aplicada, por lo que no se motiva a reconocer el esfuerzo, demostrando la falta de autoridad de los directivos institucionales.
  
- Por otro lado, se ha logrado demostrar que existe un bajo nivel (67%) de satisfacción laboral, pues según la percepción de los colaboradores no se sienten identificados con las tareas designadas, pues pocas veces obtienen un resultado visible, además se ha evidenciado que la institución no le proporciona libertad e independencia para tomar sus propias decisiones; por otro lado se evidencia el descontento en cuanto a las sueldos, pues esta muchas veces no se ajusta a las funciones que desempeña cada trabajador, existiendo de tal manera una mala organización y supervisión de las actividades; y sobre todo las oportunidades de desarrollo no son la principal preocupación de la institución.
  
- Finalmente, se ha logrado determinar que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Maynas en el año 2017, corroborado a través del estadístico Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,727 siendo esta significativa.

## **CAPITULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones descritas con anterioridad se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los directivos de la municipalidad dar a conocer a cada colaborador con claridad cuáles son sus objetivos a cumplir para que generen en ellos un grado de autonomía que ayude a la toma de decisiones dentro de su área de trabajo; así mismo lograr la confianza entre jefes y personal para generar buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo se desarrolle correctamente.
  
- Se recomienda promover el trabajo en equipo a través de capacitaciones, elaborar estrategias de comunicación o implementar actividades de socialización entre los miembros de la institución, con el fin de mejorar el nivel del trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.
  
- Se recomienda a los directivos de la institución implementar un plan de motivación al personal donde se tome en cuenta las necesidades básicas de los trabajadores, realizando una evaluación inicial para su creación. Asimismo, se recomienda programas reuniones permanentes con los trabajadores, para analizar sus quejas e inquietudes y en función a ellas tomar medidas correctivas.



## **CAPITULO IX**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Camacaro, R. (2016). Satisfacción Laboral. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Cercado, K., & Gonzales, K. P. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España: R. B. Servicios Editoriales S.L. .
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (2a ed.). Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas - ICAI / ICADE.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: McGraw / Hill.
- Damián, H. M. (2017). Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S. A. sede Iquitos periodo julio 2016. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Davis. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo (11a ed.). México: McGraw Hill interamericana.
- Endara, L. R. (2017). El nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los servicios de rehabilitación física de Tungurahua. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Freire, N. V. (2016). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal de Tisaleo. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Gadow, F. (2010). Dilemas, la gestión de talento en tiempos de cambio (1a ed.). Argentina: Granica.
- García, C. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del Distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Satipo, Perú.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos (10a ed.). Santiago de Chile, Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación (6 ta ed.). Méxoco DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Méndez, R. M. (2015). Nivel de clima laboral y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de medicina de mujeres – ICTUS Hospital Belén de Trujillo, 2014. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Morales, J. L. (2016). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Panta, E. D. (2015). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica, 2015. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Peña, M. C., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Coahuila, México.
- Pérez, N. O., & Rivera, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Robbins, S. (2006). Comportamiento Organizacional (10a ed.). México: Pearson Education.

- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Rodriguez, V. J. (2009). Administración Moderna de Personal (7a ed.). México: Editorial Learning.
- Uribe, J. F. (2014). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: Editorial El Manual Moderno.
- Uribe, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional : trabajo, salud y factores psicosociales (1ª ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Villatoro, Y. M. (2015). Evaluación del clima organizacional en la municipalidad de Malacatancito Huehuetenango. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

# **ANEXOS**

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### Anexo 1

#### Instrumentos de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información correspondiente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis en el cual se pretende evaluar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por la investigación.

**Instrucciones:** Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

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

#### Información demográfica:

1. Genero

Masculino ( )      Femenino ( )

2. Edad del encuestado

Menos de 20 años ( )

21-30 años ( )

31-40 años ( )

41-50 años ( )

51-60 años ( )

3. Estado civil

Casado ( )      Soltero ( )      Divorciado ( )      Conviviente ( )

4. Religión

Católico ( )      Adventista ( )      Protestante ( )      Otros ( )

N°	ÍTEM	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Satisfacción de los trabajadores</b>						
1	¿Ud. Considera que su trabajo y esfuerzo es valorado por su jefe?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que el ambiente de trabajo es agradable y permite que las actividades se desarrollen cómodamente?	1	2	3	4	5
<b>Autonomía en el trabajo</b>						
4	¿Cree que le permiten ser independiente con el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Se le es permitido hacer uso de sus propios métodos y técnicas de trabajo para el desarrollo de actividades?	1	2	3	4	5
<b>Relaciones sociales entre los miembros de la organización</b>						
7	¿Considera que existe una comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Cree que la organización realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales?	1	2	3	4	5
<b>Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo</b>						
9	¿Ud. Recibe apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que existe compañerismo en la organización?	1	2	3	4	5
11	¿Ud., ha recibido apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido?	1	2	3	4	5
<b>Consideración de los directivos</b>						
12	¿Su jefe se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que existe una comunicación fluida, cordial y de respeto con su jefe?	1	2	3	4	5
14	¿La gerencia le hace partícipe de las decisiones que se toman en la organización?	1	2	3	4	5
<b>Beneficios y recompensas</b>						
15	¿Ud., Ha recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo?	1	2	3	4	5
16	¿Considera que la organización brinda recompensas como (vacaciones o descansos) por el buen desempeño de los colaboradores?	1	2	3	4	5
<b>Motivación y esfuerzo</b>						
17	¿Considera que su jefe incentiva y alienta a los colaboradores para que puedan desempeñarse eficientemente?	1	2	3	4	5
18	¿Considera que la organización brinda todas las herramientas necesarias para que los colaboradores desarrollen sus actividades sin ningún problema?	1	2	3	4	5

<b>Autoridad de los directivos</b>						
<b>19</b>	¿Considera que su jefe posee la capacidad para tomar decisiones correctas en bien de la organización y de los que a conforman?	1	2	3	4	5
<b>20</b>	¿Considera que su jefe acepta ideas y criticas relacionadas a las decisiones que se tomaran en la organización?	1	2	3	4	5

**MUCHAS GRACIAS!!!**

## ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información correspondiente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis en el cual se pretende evaluar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por la investigación.

**Instrucciones:** Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

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

### Información demográfica:

1. Genero

Masculino ( )      Femenino ( )

2. Edad del encuestado

Menos de 20 años ( )

21-30 años ( )

31-40 años ( )

41-50 años ( )

51-60 años ( )

3. Estado civil

Casado ( )      Soltero ( )      Divorciado ( )      Conviviente ( )

4. Religión

Católico ( )      Adventista ( )      Protestante ( )      Otros ( )



SATISFACCIÓN LABORAL						
Nº	Ítems	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Identidad de la tarea</b>						
1	¿Se ejecuta una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible?	1	2	3	4	5
<b>Significación de la tarea</b>						
2	¿El puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo?	1	2	3	4	5
<b>Autonomía</b>						
3	¿El puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello?	1	2	3	4	5
<b>Retroalimentación del puesto mismo</b>						
4	¿El desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que Ud. obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación?	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción con los sueldos y salario</b>						
5	¿La remuneración que percibe es adecuada a las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Las políticas de ascenso van de acorde con las competencias y habilidades que Ud. demuestra en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Considera que es satisfactorio la remuneración, los incentivos y la gratificación a cambio de su labor?	1	2	3	4	5
<b>Oportunidad y Desarrollo de la Organización</b>						
8	¿La Institución le ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente?	1	2	3	4	5
9	¿La institución se preocupa por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
<b>Características del Trabajo</b>						
10	¿Considera que el trabajo se encuentra debidamente organizado y estructurado por la institución?	1	2	3	4	5
<b>Supervisión</b>						
11	¿Son adecuadas las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución?	1	2	3	4	5
<b>Compatibilidad entre la personalidad y el puesto</b>						
12	¿La institución designa sus funciones de acuerdo a sus capacidades y conocimientos?	1	2	3	4	5
13	¿La institución realiza evaluación de las competencias laborales, para designarle el puesto adecuado?	1	2	3	4	5
14	¿Se analizan las cualidades del personal para designarle un puesto?	1	2	3	4	5
15	¿Recibe Ud. la capacitación suficiente para mejorar su personalidad y se adapte con facilidad con a su puesto?	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS!!!