



UNAP



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

TESIS:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LORETO – NAUTA, 2019.**

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

PRESENTADO POR: JOSÉ LUIS PÉREZ ORDOÑEZ

ASESOR: ING. IND. SAUL FLORES NUNTA, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



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

TESIS:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LORETO – NAUTA, 2019.**

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

PRESENTADO POR: JOSÉ LUIS PÉREZ ORDOÑEZ

ASESOR: ING. IND. SAUL FLORES NUNTA, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
001-2021-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0675-2020-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO – NAUTA, 2019", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.	Presidente
Econ. Manuel Ignacio Nuñez Horna, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Mgr.	Miembro
Ing. Ind. Saul Flores Nunta, Dr.	Asesor

A los Cinco días del mes de enero del 2021, a las 16:00 horas, en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la tesis: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO – NAUTA, 2019" presentado por el señor JOSE LUIS PEREZ ORDOÑEZ, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro 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:
Responde satisfactoriamente

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

- Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno (X)
- Desaprobado: ()

Observaciones :

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *17:30* del Cinco de enero del 2021; con lo cual, se le declara al sustentante *A.P.T.O* para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.

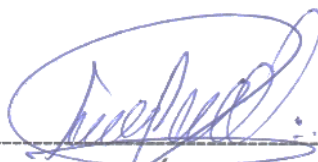
[Signature]
Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Presidente

[Signature]
Econ. Manuel Ignacio Nuñez Horna, Mgr.
Miembro

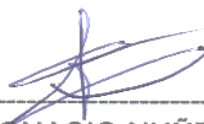
[Signature]
Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Mgr.
Miembro

[Signature]
Ing. Ind. Saul Flores Nunta, Dr.
Asesor


TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 05 DE ENERO DEL 2021 EN LA MODALIDAD VIRTUAL ZOOM DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



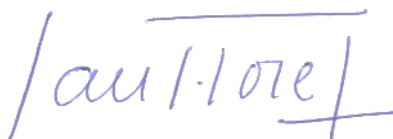
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
PRESIDENTE



ECON. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA, MGR.
MIEMBRO



LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, MGR
MIEMBRO



ING. IND. SAUL FLORES NUNTA, DR.
ASESOR

Dedico esta tesis a Dios y a la virgen María, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis. A mis padres, esposa, hijos, nietos familiares y amigos que me apoyaron y confiaron en mí.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a todas las personas que se involucraron en la realización de mi tesis. En especial a mis padres que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo moral suficiente para continuar. De igual manera agradezco a mi asesor de tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los maestros de la escuela de Postgrado que me brindaron la formación profesional del cual me siento orgulloso.

INDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contra carátula	ii
Acta de Sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Tablas, gráficos o ilustraciones	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 <i>Antecedentes</i>	3
1.2 <i>Bases teóricas</i>	5
1.3 <i>Definición de términos básicos</i>	11
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	13
2.1 <i>Variables y su operacionalización</i>	13
2.2 <i>Formulación de la hipótesis.</i>	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1 <i>Tipo y diseño de la investigación</i>	15
3.2 <i>Población y muestra</i>	15
3.3 <i>Técnicas e instrumentos</i>	17
3.4 <i>Procesamiento de recolección de datos</i>	18
3.5 <i>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</i>	18
3.6 <i>Aspectos éticos</i>	18
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	19
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	23
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	26
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	29
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES.	30
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	34

1: *Instrumentos de recolección de datos.*

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1: Caracterización de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta.	19
Tabla 2: Descriptivos de la calificación del clima organizacional según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.	19
Tabla 3: Clima organizacional según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.	20
Tabla 4: Descriptivos del nivel de satisfacción laboral según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.	20
Tabla 5: Nivel de satisfacción laboral según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.	21
Tabla 6: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar normalidad de las calificaciones en el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.	21
Tabla 7: Correlación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

Figura 1: Variables que inciden en la satisfacción laboral	8
Figura 2: Teoría de los Factores – Herzberg.	9
Figura 3: Factores que inciden en la satisfacción laboral. Herzberg	27

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo analizar la manifestación del clima organizacional y si se relaciona con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta.

La investigación es de tipo explicativo no experimental correlacional. Se tomó una muestra de 102 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta del clima organizacional y para la satisfacción laboral con el instrumento de Koy y Decottis, basado en la elaboración de escala tipo Likert, con valores del coeficiente alfa de Cronbach superiores a 0,7.

Se procesaron los datos con una aplicación estadística y se determinó mediante los estadísticos R de Pearson que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral existe relación significativa ($R = 0.428$, y $Sig = 0.000$), es decir existe una correlación positiva significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio Provincial de Loreto, Nauta 2019.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, relación, municipio.

ABSTRACT

This research aims to analyze how the organizational climate is manifested and whether there is a relationship with job satisfaction in the Provincial Municipality of Loreto, Nauta.

The present research is of non-experimental correlational type. A sample of 104 workers who were surveyed about the organizational climate and for job satisfaction with the Koy and Decottis instrument, based on the Likert scale, with values greater than 0.7 in the alpha coefficient of Cronbach.

The data was processed with a statistical application and it was determined by Pearson's R statistics that there is a significant relationship between organizational climate and job satisfaction ($R = 0.428$, and $Sig = 0.001$), that is, there is a positive average correlation between Organizational climate and job satisfaction in workers of the Provincial Municipality of Loreto, Nauta 2019.

Keywords: Organizational Climate, Labor Satisfaction, relationship, municipality.

INTRODUCCIÓN

En una época de cambios e incertidumbres la administración hoy en día es una de las áreas más importantes de la actividad humana. Vivimos en una sociedad que se basa en el esfuerzo cooperativo del hombre, donde las empresas se constituyen como un elemento organizador del esfuerzo humano.

Una organización es un sistema cooperativo donde la racionalidad reside en los objetivos que se propone la organización su alcance. Es así las organizaciones permiten alcanzar objetivos que las personas no podrían individualmente.

El buen funcionamiento de las empresas depende del personal que las compone. La calidad de los productos y servicios que ofrece una empresa dependen de las condiciones de trabajo de su personal y estas condiciones deben permitir que sean más productivos y eficientes.

Como antecedentes importantes al estudio tenemos a Toro (2001), quien concluye que las características del sistema organizativo originan un tipo específico de clima organizacional, el cual repercute sobre las motivaciones y el desempeño de los miembros de la organización determinando con ello el fracaso o éxito del sistema.

Goncalves, (2007) indica que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifestado por los miembros, a través de sus percepciones de la realidad y que condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional. Así, el comportamiento de un trabajador no depende de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que tenga de estos factores.

Según una investigación publicada en la revista Psicothema con el título "Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME" donde como resultado se indica estas variables son independientes entre sí, aunque dimensión de relaciones interpersonales del clima organizacional

correlaciona positivamente con todas las dimensiones de la satisfacción laboral (Salgado, Remeseiro & Iglesias, 1996), concluyendo , que la interacción entre personas es fundamental al estudiar la satisfacción. Estos lazos que se fomentan en la empresa fomentan la motivación y la satisfacción del empleado influyendo en el ambiente laboral.

Por último, la investigación de Chiang, Salazar y Núñez (2007), en su estudio acerca del clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud estatal, llegan a una conclusión diferente, donde concluyen que la mayoría de las dimensiones del clima organizacional se relacionan con las de satisfacción laboral, especialmente las relacionadas con los superiores, la participación en la toma de decisiones y la satisfacción en general con su Trabajo.

De lo expuesto se concluye que el estudio del Clima Organizacional genera información sobre los procesos que definen los comportamientos organizacionales, posibilitando planificar cambios en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. Cabe preguntarse si esta relación se puede repetir en el contexto laboral de la Municipalidad Provincial de Maynas, planteando el problema siguiente: ¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Trabajadores del Municipio Provincial de Loreto, Nauta 2019?

El objetivo del presente trabajo será entonces determinar si existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto.

Esta investigación genera información sobre la existencia de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, sus niveles y cuyas conclusiones nos permiten conocer el estado situacional de la problemática de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta, justificando el presente trabajo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En el 2008 se desarrolló una investigación de tipo correlacional. Se utilizaron como instrumentos la escala de clima laboral CL-SP de Sonia Palma C. (2004) y la escala de Palma C. (1999). Se concluyó que existe un nivel de clima laboral favorable y de satisfacción laboral regular en general, empero sus correlaciones no son positivos significativos. (Flores Córdova Víctor y Saavedra Nizama 2008)

El 2009 se desarrolló el trabajo de investigación no experimental de tipo relacional que tuvo como objetivo determinar si existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral. La población de estudio estuvo conformada por personal del Sistema Integral de Salud de la ciudad de Trujillo. Usó la técnica de encuesta con un instrumento de la escala de Likert. Se concluyó la existencia de una fuerte correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal del Sistema Integral de Salud. (Cabel Bazán, et al 2009)

El 2009 se plantea una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva-correlacional. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral docente de los colegios de educación inicial. La población fue de cuarenta y dos (42) docentes. Se concluye que existe un clima organizacional abierto, con mensajes de tipo descendente, liderazgo flexible que permite a los docentes asumir responsabilidades. Se determinó que el personal docente tiene sentido de responsabilidad, compañerismo y se identifica con la institución. Los resultados permiten señalar en cuanto satisfacción laboral que las dimensiones del clima organizacional se relacionan positivamente; por ello en la medida que el clima organizacional mejore se influye sobre la satisfacción laboral del personal. (Brito Mirsys 2009)

En el 2010 se desarrolló una investigación de tipo aplicada, correlacional y diseño transversal no experimental. Se buscó determinar la existencia de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el

personal de salud. La población en estudio consistió en las asistentes médicas, de enfermería, personal médico, personal administrativo y de servicios básicos; todos del Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra se conformó de modo aleatorio conformada por 230 personas: 58.3% mujeres y 41.7% hombres, edad de 35 años en promedio. Se obtuvo como resultado alta correlación positiva ($r = 0.83$, $p < 0.001$), entre la satisfacción laboral y clima organizacional, afirmando que, a mejor satisfacción laboral, mayor clima organizacional. Se concluye que un favorable clima organizacional condiciona una mejor calidad de vida del personal de salud y una mejora en los servicios de salud al derechohabiente. (Juárez Adauta, 2010)

En el 2018 se desarrolla una investigación aplicada, de nivel descriptiva-correlacional. Planteó como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del área de operaciones de tres empresas aseguradoras de la ciudad de Lima. La población fue de trescientos cincuenta idos (352) trabajadores. Se utilizaron los cuestionarios de Clima organizacional y Satisfacción Laboral, ambos elaborados por la investigadora Ana Carrillo con escala de Likert. Concluye que existe relación positiva significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral. Recomienda que una mejora en la percepción del clima organizacional mejora la satisfacción laboral, por ello es relevante para el área de Operaciones tener en cuenta estas variables con el fin de mantener una organización líder y con resultados económicos. (Victorio Elizabeth 2018).

En el 2018 se desarrolló una investigación de tipo aplicada, correlacional y diseño no experimental transversal. Buscó correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral. La población se conformó con los trabajadores de la gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con un total de 43 personas. Para la medición se empleó el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral de Norma Aquino. Empleando el coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral y mejor clima organizacional presentaron alta correlación positiva

($r = 0.739$, $p < 0.01$), indicando que a mayor satisfacción laboral se mejora el clima organizacional. Se concluye que un clima organizacional favorable condiciona mejor calidad de vida del personal de la institución de salud y una mejora importante en la prestación de servicios de salud al derechohabiente. (Ramos Ana, 2018)

1.2 Bases teóricas

Clima organizacional.

El concepto de que el Clima laboral se desarrolla a partir de las percepciones de los empleados surge en Estados Unidos en la década de 1960, definiendo el clima organizacional como las características del ambiente que perciben el personal como propio en su contexto laboral.

Goncalvez (2007) define al clima organizacional como la expresión de la percepción de los trabajadores y directivos de la organización. La percepción influye directamente en el desempeño de la organización. Chiavenato (2009), plantea a su vez que el clima organizacional es la cualidad del ambiente organizacional percibida por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento.

Dimensiones del clima organizacional.

Es necesario conocer las dimensiones estudiadas por diversos investigadores interesados en establecer los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones para diagnosticar el estado del clima organizacional. Koys y Decottis en 1991 determinaron un conjunto de dimensiones que pueden definir el modo que los trabajadores perciben el clima laboral, entre ellas: Autonomía, Confianza, Cohesión, Reconocimiento, Presión, Apoyo, Imparcialidad e Innovación.

Se debe indicar que no es necesario contar con todos estos elementos para tener un clima organizacional favorable. Solo es necesario contar o desarrollar aquellos que los empleados desean

realmente que fuesen cumplidos, de allí que buen número de empresas buscan determinar qué es lo que motiva a sus empleados.

Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008), presentan ocho dimensiones del clima organizacional basados en Koys y Decottis, (1991). Estos ocho elementos tienden a garantizar un ambiente de trabajo revestido de calidad y armonía para la buena relación laboral.

- **Autonomía.** Percepción de la autodeterminación y responsabilidad necesaria del trabajador en la toma de decisiones sobre los procedimientos del trabajo, metas y prioridades.
- **Cohesión.** Cómo perciben los trabajadores la existencia de una atmósfera amistosa y de confianza y con la proporción de ayuda material en la realización de las tareas entre el personal.
- **Confianza** Existencia percibida de libertad para comunicarse de forma abierta con los superiores, respecto a temas sensibles o personales con la confianza suficiente que esta confianza no será usada en contra de los miembros.
- **Presión.** Percepción con respecto a la exigencia de cumplimiento de los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
- **Apoyo.** La percepción sobre el respaldo y tolerancia acerca del comportamiento en la institución. Incluye el aprendizaje en base a los errores cometidos por el trabajador, sin temer por represalias de sus superiores o compañeros de trabajo
- **Reconocimiento** La percepción respecto lo merecido por su contribución a la empresa en relación a la recompensa que reciben.

- **Equidad.** La percepción sobre la existencia de políticas y reglamentos justos y claros dentro de la institución.
- **Innovación.** La percepción que se tiene sobre la voluntad que de los trabajadores para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas funciones, en dónde la experiencia sea limitada o nula.

Satisfacción laboral.

A continuación, se desarrolla el concepto de satisfacción laboral como una actitud o estado emocional que forma un trabajador en base a la suma de las experiencias laborales.

Robbins (2004), define la satisfacción laboral como la actitud general del empleado hacia su trabajo. Para Robbins el trabajo no solo es gestionar documentos, programar computadoras, atender clientes o conducir un camión; se debe interactuar con los jefes y compañeros, seguir las reglas y las costumbres de la organización, lograr los objetivos e indicadores de desempeño, laborar en condiciones laborales que a veces no son las ideales. La evaluación que hace un empleado de la satisfacción que siente con su trabajo es la suma compleja de varios elementos individuales.

Flores Javier (2012) presenta la satisfacción laboral como la forma en que se siente la persona en su trabajo. Comprende varios aspectos, como salario, el estilo de supervisión, las condiciones del trabajo, existencia de oportunidades de promoción, compañerismo de labor, etc. La Satisfacción Laboral, por ser una actitud, es una tendencia relativamente estable de responder de manera consistente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona hacia su trabajo.

En este sentido Brito (2009), citando a Pérez y Fidalgo, indica que existe una línea de unión entre el clima, su percepción y el desempeño laboral; y lo han representado gráficamente como se aprecia en la figura 01.

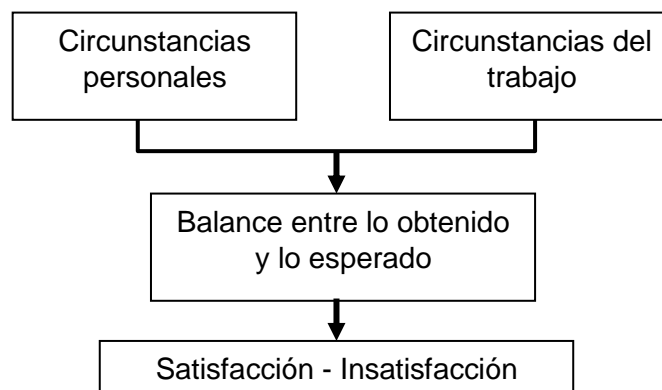


Figura 1: Variables que inciden en la satisfacción laboral
Fuente: Pérez y Maldonado (2004).

La figura plantea la existencia de un eje que vincula las circunstancias de trabajo y la satisfacción-insatisfacción; en las circunstancias de trabajo se refieren al contexto organizacional y allí se ubica el clima organizacional. Los niveles de satisfacción-insatisfacción, si el empleado percibe el clima de su empresa como cerrado, inadecuado o monótono, desarrollara una actitud negativa, representado en la figura como insatisfacción. La satisfacción en el trabajo depende de la percepción que tenga el trabajador del clima organizacional, constituyendo una influencia importante sobre la satisfacción del individuo en relación con su trabajo.

Dimensiones de la satisfacción laboral.

En 1959, Herzberg publicó *Motivation at Work*, un compendio de su trabajo y de sus colaboradores sobre la salud mental en la industria, presentando su conocida Teoría de Motivación - Higiene. (Manso, 2002).

Expone Manso que Herzberg propuso una de las teorías más conocidas de satisfacción laboral, la "Teoría de los dos factores". Según Herzberg, existen los factores extrínsecos o de higiene y los intrínsecos o motivadores, donde ambos influyen en la satisfacción. Los factores extrínsecos integran las condiciones de trabajo como salario, entorno o políticas de empresa. Según Herzberg, cuando los factores extrínsecos están ausentes o se

aplican de forma incorrecta no permiten que el empleado logre satisfacción. Su sola presencia no origina en los empleados motivación, solo contribuye a disminuir o a eliminar la insatisfacción.

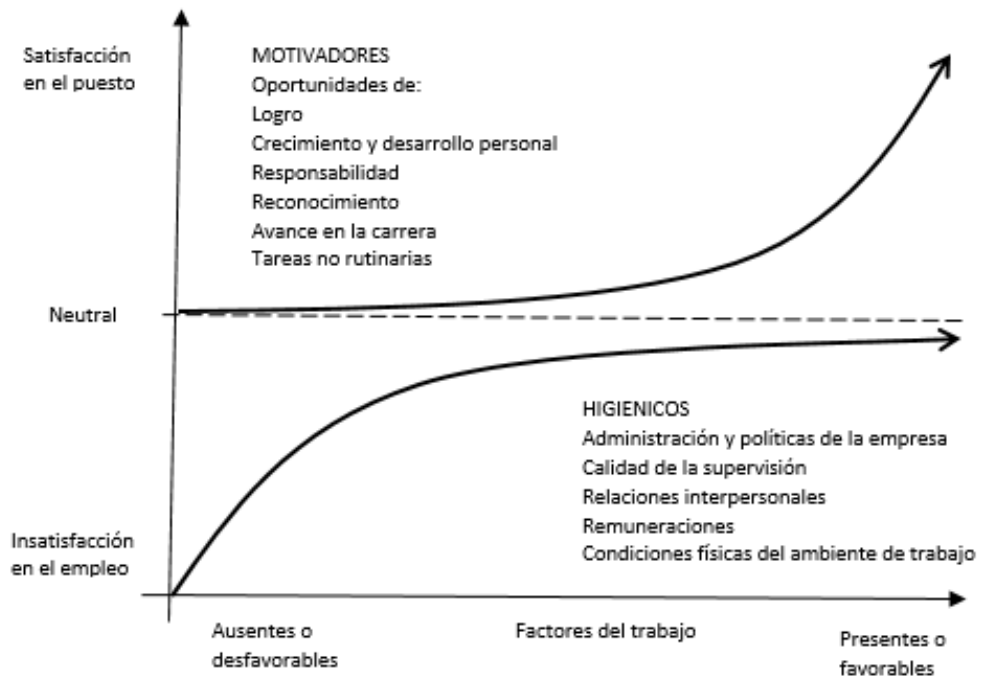


Figura 2: Teoría de los Factores – Herzberg.
Fuente: Manso (2002).

El segundo conjunto de factores, denominados factores motivadores por Herzberg, son asociados con las experiencias satisfactorias experimentadas por los empleados y que eran atribuidas al contenido de sus puestos de trabajo. Se incluyen en estos factores aspectos tales como la sensación de la realización personal obtenida en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea realizada, la responsabilidad mayor que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de crecimiento y avance profesional que se obtienen en el trabajo, entre otros. Herzberg sostuvo que la existencia de estos factores en el puesto de trabajo provoca en el empleado un nivel elevado de motivación, estimulándolo hacia a un desempeño superior. Herzberg propuso que sólo se genera la satisfacción laboral por los factores intrínsecos, a los que denominó factores motivadores, mientras que

la insatisfacción se genera por la ausencia de los factores extrínsecos, a los que se llamó factores higiénicos. La figura 02 indica la línea separatoria entre la insatisfacción y la satisfacción.

La investigación realizada por Chiang, Salazar y Núñez (2007), en su investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud estatal, concluyen la mayoría de las dimensiones del clima organizacional se relacionan con las de satisfacción laboral, especialmente con las dimensiones de satisfacción que están relacionadas con los superiores, con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general. Basándose en el trabajo de Melliá consideran los aspectos siguientes:

1. **Satisfacción con la relación con sus superiores.** Incluye aspectos como la satisfacción con la supervisión realizada por los superiores, la relación con ellos, la frecuencia con que se realiza la supervisión, la justicia del trato recibido por la empresa
2. **Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo.** Implica los medios materiales disponibles para el trabajador al realizar su trabajo.
3. **Satisfacción con la participación en las decisiones.** Se relaciona con la formación recibida y con la participación en las decisiones en la empresa.
4. **Satisfacción con su trabajo.** Son las satisfacciones que brinda el trabajo por sí mismo, las oportunidades de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca, la capacidad para decidir sobre aspectos del trabajo que influyen en la calidad final del mismo
5. **Satisfacción con el reconocimiento.** Contempla el cumplimiento de los convenios laborales y las negociaciones laborales, los incentivos económicos, el salario, la promoción y la formación.

La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Se presenta la literatura sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa y cómo se correlacionan.

Las características de la organización generan un clima organizacional específico, cuya influencia recae sobre las motivaciones de los miembros de la organización determinando su desempeño y con ello el éxito o fracaso del sistema.

El conocimiento del Clima Organizacional genera retroalimentación sobre los aspectos que determina el comportamiento organizacional, lo que permite introducir cambios en las actitudes y conductas del personal, como en la estructura de la organización.

Esta información es importante por la comprobación de la influencia del Clima Organizacional sobre el comportamiento manifiesto de los miembros por sus percepciones que filtran la realidad y enmarcan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional (Goncalves, 2007). Vemos que la importancia de la medición del clima en las organizaciones se basa en que el comportamiento del trabajador depende de sus percepciones sobre estos factores.

Tomar en cuenta la correlación entre ambos conceptos y realizar que, a mejor clima organizacional, mayor la satisfacción laboral de los integrantes de una institución..

1.3 Definición de términos básicos

Motivación: estado emocional por sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional como consecuencia de la ejecución de tareas y actividades que encierran retos y tienen bastante significación para el trabajo (Chiavenato, 2009)

Cultura organizacional: creencias y valores sistematizadas que condicionan una forma aceptada de interacción y relaciones en una determinada organización” (Chiavenato, 2009).

Empresa: es una organización generada por una asociación de personas para la administración de un negocio y que tiene por fin el lucro o la atención de una necesidad social (Chiavenato, 2009).

Satisfacción Laboral: percepción que adquiere el trabajador en base a las experiencias que haya tenido durante el tiempo que lleve trabajando en la empresa y que genera un sentimiento al realizar su labor diaria que puede ser placentero o no. (Locke,1976).

Clima Organizacional: conjunto de aspectos diversos propios de una organización tales como su rutina, la manera de hacer las cosas, grado de colaboración, el control y supervisión y el reconocimiento, entre otras, que se reflejan en la manera de percibir el ambiente laboral y la manera de cómo cada trabajador desarrolla su labor y su desempeño. (Antúnez 2015).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable independiente: Clima Organizacional

Conjunto de percepciones manifestadas por los miembros de una organización sobre un conjunto de características de la organización que lo afectan y modifican al mismo tiempo el ambiente de trabajo en el cual interactúan.

Compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como detallamos:

Indicador: Nivel de Clima Organizacional

Índice: rango del puntaje

- Nivel Bajo de Clima Organizacional: desde 31 hasta 93 puntos.
- Nivel Medio de Clima Organizacional: desde 94 hasta 124 puntos.
- Nivel Alto de Clima Organizacional: desde 125 hasta 155 puntos.

Variable dependiente: satisfacción laboral

Emoción que se produce en el trabajador debido al éxito o la condición favorable que obtenga por las labores realizadas.

La variable dependiente Satisfacción Laboral está compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como detallamos:

Indicador: Nivel de Satisfacción Laboral

Índice: rango del puntaje

- Nivel Bajo de Satisfacción Laboral: desde 23 hasta 80 puntos.
- Nivel Medio de Satisfacción Laboral: desde 81 hasta 120 puntos.
- Nivel Alto de Satisfacción Laboral: desde 121 hasta 161 puntos.

2.2. Formulación de la hipótesis.

H₁: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto en el año 2019

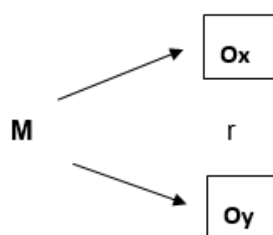
H₀: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto en el año 2019

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación es cuantitativa. El diseño a emplear será el no experimental, porque se observará al fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural, para después analizarlo, transversal porque se hará un corte en un momento en el tiempo para tomar la muestra de estudio.

Es correlacional, porque permitió conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables en estudio. (Hernández et al, 2014). Se busca determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, en el año 2018. El diseño consta del siguiente esquema:



Los símbolos tienen el siguiente significado:

- M: Muestra
- Ox; Observación de la variable independiente
- Oy: Observaciones de la variable dependiente
- r: Indica la asociación entre las variables de estudio.

3.2 Población y muestra

Población de Estudio: La población de estudio provino del Personal del Municipio, con un total de 165, entre funcionarios, empleados y obreros. Aplicando los criterios de inclusión y exclusión, la población accesible estuvo conformado por 138.

- Funcionarios 48
- Empleados 60
- Obreros 30
- Total 138

Tamaño de Muestra de Estudio: La muestra sujeto de estudio es de 102, según la fórmula para población finita, que se detalla:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

- n : Muestra que está sujeta a estudio.
- Z² : 1.96 (punto crítico normal para un nivel de confianza del 95%)
- P : 0.50, proporción de casos favorables
- Q : 0.50, complemento de P
- E² : Nivel de precisión
- N : Tamaño de la población efectiva accesible.

Reemplazando:

$$n = \frac{138 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (138 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 102 trabajadores

Trabajadores municipales	N	Fr	n
Funcionarios	48	0.739	36
Empleados	60	0.739	44
Obreros	30	0.739	22
Total	138		102

Tipo de muestreo: El muestreo será probabilístico, tipo aleatorio simple, mediante el sorteo de balotas, para lo cual se contó con la lista de los trabajadores sujetos de estudio.

Criterios de inclusión

- Trabajadores en la municipalidad laborando 3 o más meses.
- Con capacidad de escribir y leer.
- Participación voluntaria.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con menos de 3 meses laborando.
- Sin capacidad de escribir y leer.
- Aquellos que no quieren participar de manera voluntaria.

3.3 Técnicas e instrumentos

Técnica: Para la recolección de los datos la técnica aplicada fue la encuesta.

Instrumentos: Se hizo uso de dos: el cuestionario de Koy y Decottis para el Clima Organizacional (Ver anexo 01) y el cuestionario para la variable dependiente Satisfacción Laboral se ha tomado el instrumento de Meliá para Satisfacción Laboral (Ver anexo 02).

Confiabilidad: La confiabilidad del cuestionario de Koy y Decottis para el Clima Organizacional cuenta con un valor alfa de Cronbach mayor a 0.8. (Chiang et al, 2008), mientras que el instrumento de Meliá, que ha sido validado para medir la Satisfacción Laboral tiene un valor alfa de Cronbach mayor a 0.8 (Meliá, J. L. y Peiró, J. M, 1989).

Recolección de datos: Se solicitó autorización del Gerente Municipal y de la Oficina de Personal de la Municipalidad Provincial de Loreto. La recolección de datos se realizará en el turno de la mañana, de lunes a viernes durante 10 días, el autor de la presente tesis será el responsable de aplicar los cuestionarios.

Finalizado el análisis de la información se procedió a la eliminación de los instrumentos de recolección de datos.

3.4 Procesamiento de recolección de datos

Con autorización del Gerente Municipal, se contactaron a los sujetos de estudio en su centro de laboral, previa breve explicación de la investigación se les hizo entrega de los cuestionarios.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico para SPSS, versión 22.

Luego se procedió al análisis de los datos, mediante el uso de tablas de frecuencias absolutas y relativas. Para el análisis bivariado se hará a partir de los estadísticos R de Pearson.

3.6 Aspectos éticos

La participación de los sujetos de estudio fue voluntaria.

Se respetaron los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante el anonimato, confidencialidad y el consentimiento informado durante la recolección de los datos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Se muestra las características de la Población en estudio de la tabla 1, Predominan los hombres con el 58,8%, interesa que sólo el 38,2% de la población esté en la categoría de nombrados y el 54,9% tenga educación técnica o superior, asimismo, 7 de cada 10 se desempeña en turnos fijos.

Tabla 1: Caracterización de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta.

Características	n	Porcentaje
Edad ($\bar{X} \pm DE$)	(40, 0 \pm 11, 7)	
Sexo		
Hombre	60	58,8
Mujer	42	39,2
Categoría laboral		
Contratado	63	61,8
Nombrado	39	38,2
Nivel de estudios		
Primaria	5	4,9
Secundaria	41	40,2
Técnica	34	33,3
Universitaria	22	21,6
Tipo de horario		
Turnos fijos	74	72,5
Horario flexible y/o irregular	16	15,7
Turnos rotativos	12	11,8
Total	102	100,0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 2 se desprende que el valor promedio del clima organizacional es casi el mismo entre el personal contratado (112.3) y el nombrado (110.5), indicando una mayor variación entre los trabajadores contratados (20.8) que los nombrados (15.3).

Tabla 2: Descriptivos de la calificación del clima organizacional según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.

Descriptivos	Contratados	Nombrados
Media	112,3	110,5
Límite inferior	107,1	105,5
IC 95%		
Límite superior	117,6	115,5
Desviación estándar	20,8	15,3
Mínimo	47,0	73,0
Máximo	152,0	151,0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 3, Para la mayoría de los trabajadores contratados y nombrados (62.7%), el Clima Organizacional se encuentra en un nivel medio, donde los contratados muestran un menor porcentaje (54,0%).

Tabla 3: Clima organizacional según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.

Clima organizacional	Contratados		Nombrados		Total	
	n	%	n	%	n	%
Nivel Bajo	11	17,5	3	7,7	14	13,7
Nivel Medio	34	54,0	30	76,9	64	62,7
Nivel Alto	18	28,6	6	15,4	24	23,5
Total	63	100,0	39	100,0	102	100,0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 4 se nota que el nivel de satisfacción Laboral es alto y similar entre los trabajadores contratados (media de 111.2) y nombrados (media de 108.1), con una desviación estándar similar (contratados 18.5 versus nombrados de 13.7).

Tabla 4: Descriptivos del nivel de satisfacción laboral según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.

Descriptivos	Contratados	Nombrados
Media	111,2	108,1
IC 95%	Límite inferior	106,5
	Límite superior	115,9
Desviación estándar	18,5	13,7
Mínimo	66	86
Máximo	161	140

Fuente: Elaboración Propia

Para la mayoría de los trabajadores contratados y nombrados (72.5%), la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, donde los nombrados valoran en mayor porcentaje ese nivel.

Tabla 5: Nivel de satisfacción laboral según categoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.

Satisfacción laboral	Contratados		Nombrados		Total	
	n	%	n	%	n	%
Nivel Bajo	2	3,2	2	5,1	4	3,9
Nivel Medio	43	68,3	31	79,5	74	72,5
Nivel Alto	18	28,6	6	15,4	24	23,5
Total	63	100,0	39	100,0	102	100,0

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6 se indica los resultados de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, de donde se comprueba que la distribución de los datos de las variables clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral siguen una distribución normal. Con ello se puede realizar una prueba para determinar la correlación entre las variables de estudio.

Tabla 6: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar normalidad de las calificaciones en el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.

		Clima Organizacional	Satisfacción laboral
N		102	102
Parámetros normales ^{a,b}	Media	111,6	110,0
	Desviación estándar	18,8	16,8
Máximas deferencias extremas	Absoluta	0,058	0,054
	Positivo	0,058	0,054
	Negativo	-0,046	-0,038
Estadístico de prueba		0,058	0,054
Sig. Asintótica (bilateral)		0,200^{c,d}	0,200^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 7 se puede afirmar que existe una correlación positiva entre las variables clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto, con un coeficiente de Pearson de 0.428 y una significación menor a 0.001.

Tabla 7: Correlación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, 2019.

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson		0,428**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		102
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,428**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	

**La correlación es significativa en el nivel de 0,001 (2 colas)

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el capítulo anterior se ha indicado que existe una correlación positiva entre las variables clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto, con un coeficiente de Pearson de 0.428 y una significación menor a 0.01.

Este resultado tiene coherencia con los antecedentes, como se mostrará a continuación, y reviste especial importancia en términos de conocimiento y aplicación porque se indica la posibilidad de implementar mejoras en la organización y ambiente de trabajo que permitan incrementar la productividad de la Municipalidad Provincial de Nauta como la calidad de vida de sus integrantes, al aumentar su satisfacción laboral. Ya se ha indicado en el marco conceptual que este conocimiento proporciona información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional, originando efectos sobre la producción.

Los resultados obtenidos guardan relación con el trabajo de Juárez Adata (2010), en su tesis Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, quien obtuvo como resultado una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional ($r = 0.83$, $p < 0.001$). El autor indica en sus conclusiones que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad de vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud.

Cabel Bazán, et al (2009), en el trabajo de investigación Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009, obtuvo una fuerte correlación del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud. En base a sus hallazgos plantea una serie de políticas y medidas con la finalidad de mejorar el clima organizacional e inducir así aumentos en la satisfacción laboral.

Brito Mirsys 2009 ha evidenciado una relación positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional; de allí que en la medida en que el clima organizacional mejore en esa medida se afectará la satisfacción laboral del personal.

Elizabeth Vitorio realizó una investigación el 2018 donde concluye que el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de forma significativa. En sus recomendaciones indica que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del clima organizacional causará efecto en la satisfacción laboral, por consiguiente es relevante para el área de Operaciones tenga en consideración esta variable y no descuidarla a fin de mantener una organización líder y con buenos resultados económicos.

Ana Ramos desarrolló en el 2018 una investigación obtuvo como resultado que la satisfacción laboral y el clima organizacional presentaron alta correlación positiva ($r = 0.739$, $p < 0.01$), es decir que, a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional. Concluyó que un clima organizacional favorable va a condicionar una mejor calidad de vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

La concordancia de los antecedentes con el resultado obtenido permite declarar que el marco teórico desarrollado brinda una explicación razonable a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, constituyéndose en una herramienta importante para su comprensión y aplicación en el ámbito laboral.

Los instrumentos empleados y los resultados obtenidos indican que los conceptos y metodologías desarrollados pueden ser aplicados en la Municipalidad Provincial de Nauta y en instituciones regionales, convirtiéndose en una herramienta de gestión importante.

Debemos indicar la limitación respecto a que los resultados y conclusiones del estudio sólo pueden ser generalizados a los servicios con similares características de la Municipalidad Provincial de Nauta.

Para finalizar debemos aclarar que se ha logrado establecer la existencia de una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, que posibilita administrar las condiciones de trabajo establecidas en el marco teórico para mejorar la satisfacción de los trabajadores. Para que esta gestión de las condiciones y factores que condicionan el clima organizacional sea eficaz se debe ampliar el estudio de estos factores y establecer el grado de contribución relativo a su efecto sobre la satisfacción laboral. Por otro parte, para la gestión del clima organizacional, no debe dejarse de lado el estudio de las expectativas personales de los trabajadores sobre su trabajo.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Se ha desarrollado un marco teórico y conceptual sobre la manera en que el clima organizacional plantea el nivel de satisfacción laboral. El momento clave o importante en donde se genera el grado de satisfacción laboral es cuando el trabajador compara las circunstancias de trabajo con las expectativas personales, siendo de necesidad implementar marcos y metodologías que permitan comprender esta mecánica, obteniendo así una herramienta poderosa para la motivación del personal.

Este desarrollo o estudio podría tomar como referencia la teoría de los dos factores de Herzberg. Se establece en esta teoría que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de diferente naturaleza a la de los factores que producen la satisfacción. Esta teoría plantea que el hombre posee dos tipos de necesidades: una es la necesidad de evitar las situaciones desagradables o el dolor y la segunda es la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Cualitativamente cada una es una necesidad diferente, por lo que en el mundo del trabajo, cada tipo de necesidad requiere de incentivos diferentes. Se puede hablar entonces de la existencia de dos tipos de factores en la motivación en el trabajo, indicados a continuación.

- a) **Factores de higiene.** Llamados también factores extrínsecos, relacionados con la insatisfacción, se localizan en el ambiente de trabajo y condicionan el desempeño su trabajo. Como esas condiciones son configuradas por la empresa, los factores higiénicos escapan del control de las personas. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Según Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos solo se logra evitar la insatisfacción del personal. Con su mejora no se eleva considerablemente la satisfacción y este aumento no se sostiene por mucho tiempo. La existencia de factores higiénicos pésimos o precarios originan inmediatamente la insatisfacción de los empleados. Herzberg denominó a estos factores higiénicos, son de naturaleza preventiva al evitar la insatisfacción, pero su presencia no provoca satisfacción.

b) **Factores de motivación.** También llamados intrínsecos, que se relacionan con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas ejecutadas por el personal. El individuo controla los factores motivacionales, se relacionan con lo que él hace y cómo se desempeña. Estos factores contemplan sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, las necesidades de autorrealización, el reconocimiento profesional, la mayor responsabilidad y todos ellos dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.



Figura 3: Factores que inciden en la satisfacción laboral. Herzberg
Fuente: Elaboración Propia

La figura 3 plantea cómo existe un eje vinculador entre las circunstancias de trabajo y la satisfacción-insatisfacción; en las circunstancias de trabajo se refieren al contexto organizacional y allí se ubica el clima organizacional.

Los niveles de satisfacción-insatisfacción, si el empleado percibe el clima de su empresa como malsano, cerrado o rígido, desarrollara una actitud negativa frente al trabajo que lleva a cabo, y esto se representa la figura como insatisfacción. La satisfacción en el trabajo varía según la percepción que tenga el individuo del clima organizacional, de tal manera que el clima

organizacional tiene una influencia importante en los niveles de satisfacción del individuo en relación con su trabajo.

Los niveles de satisfacción-insatisfacción, si el empleado percibe el clima de su empresa como malsano, cerrado o rígido, desarrollara una actitud negativa frente al trabajo que lleva a cabo, y esto se representa la figura como insatisfacción. La satisfacción en el trabajo varía según la percepción que tenga el individuo del clima organizacional, de tal manera que el clima organizacional tiene una influencia importante en los niveles de satisfacción del individuo en relación con su trabajo.

El marco presentado en la teoría de los factores de Herzberg permite organizar la manera en que las instituciones pueden implementar mecanismos y políticas que aseguren la motivación de sus trabajadores y su satisfacción laboral al gestionar los factores que forman el clima organizacional.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Se determinó el nivel de clima organizacional percibido por los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Loreto - Nauta. El 53.8% (56) califican como alto el clima organización, un 36.5% (38) indican que es de nivel medio, mientras que el 9.7% (10) de los mismos manifestaron que el clima organizacional en su institución presenta un bajo nivel.

Se determinó el nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Loreto - Nauta. El 46.1% (48) manifestaron un alto nivel de satisfacción laboral en su institución, asimismo un 40.4% (42) dijeron estar medianamente satisfechos, mientras que el 13.5% (14) presentaron bajo nivel de satisfacción laboral.

Se estableció la existencia de la relación entre las variables de satisfacción laboral y clima organizacional mediante los estadísticos R de Pearson que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($R = 0.428$, y $Sig = 0.000$), es decir existe una correlación positiva media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2019.

En relación al objetivo general se acepta la hipótesis planteada, existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2019.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES.

Se recomienda tomar en consideración que este es un estudio inicial que establece la existencia de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Si bien permite establecer estrategias iniciales sobre la manera de incrementar la satisfacción laboral todavía debe ser complementado con estudios exhaustivos acerca de los factores que inciden en la conformación del clima.

Cada trabajador es único, y sus expectativas personales deben ser analizadas para la implementación de políticas de mejora del clima organizacional y la motivación del personal.

El alcance en la aplicación del conocimiento obtenido abarca la Municipalidad Provincial de Nauta, por lo que debe ampliarse este tipo de estudios a otras instituciones regionales con la finalidad de obtener instrumentos y metodologías de gestión pública validados.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez Y. (2015). Clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, Maracay Estado de Aragua. Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela. Obtenido de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf>
- Aptitus. (22 de Agosto de 2018). Diario Perú 21. Obtenido de <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/>
- Brito Mirsys León (2009). “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar”. Tesis de Grado de Maestría. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Coordinación de estudios de Post Grado en Ciencias de la Educación. Venezuela – Guayana.
- Bustamante, M., Hernández, J. & Yáñez, L. (2005). Estudio del clima organizacional en el hospital regional de Talca. Revista estudios seriados en Gestión de Salud, 5(11).
- Cabel Bazán Alexander Alan, Gálvez Goicochea César, Samamé Rojas Marita y otros (2009). “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009”. Trujillo.
- Chiang Vega María Margarita, Salazar Botello C. Mauricio, Huerta Rivera Patricia Carolina, Nuñez Partido Antonio (2008). “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos”. Universum, vol. 2, núm. 23, 2008, pp. 66-85. Universidad del Bío Bío. Chillán, Chile – Talca. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato Idalberto (2009) Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. 500pp. 2009. ISBN 9701061047.
- Flores Córdova Víctor, Saavedra Nizama Noelia (2008). “Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura, Año 2008”. Tesis. Piura

- Flores García Rada Javier. (2012). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Universidad del Pacífico. Lima 540 pp. ISBN/ISSN: 9789972570193
- Goncalves, A. (2007). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Buenos Aires: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. Sexta Edición. México. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Juárez Adata Salvador (2010). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral Hospital General Regional 72". Artículo. Revista PRÁCTICA CLÍNICO-QUIRÚRGICA. Instituto Mexicano de Seguro Social. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2012; 50 (3): 307-314. México – Estado de México
- Koys, D.J. y Decottis, T.A. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. Human Relations, 44, 3, 265-385.
- Locke, E. A. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral, en Dunnette. Artículo de Investigación. Rand McNally College Ed. Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago - Estados Unidos. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005
- Manso Pinto Juan (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT. Número 128. Páginas 79- 86. Universidad EAFIT. Medellín Colombia. Descargado de: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. Psicologemas, 5, 59-74.
- Meliá J.L. y Peiró J.M. (1998). Factores del cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82. Psicología de la seguridad. Descargado de : https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/Factores%20S4_82.PDF
- Meliá J.L. y Peiró J.M. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. Psicología de la seguridad. Descargado de: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S21_26.PDF

- Ramos Mendez Ana Rosa (2018) Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román –Juliaca. Tesis. Universidad Peruana Unión Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración, diciembre de 2018
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Education.
- Salgado Jesús F., Remeseiro Carlos y Iglesias Mar (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Psicothema, 1996. Vol. 8, nº 2, pp. 329-335. ISSN 0214 – 9915. Descargado de: <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Supera. (22 de Agosto de 2014). Diario Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=ges>
- Toro, F. (2001). El clima organizacional: perfil de empresas colombianas. Medellín: Cincel.
- Victorio Capillo, Elizabeth (2018). La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de lima. Tesis. Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ciencias Empresariales. Carrera de Administración. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Lima – Perú. 2018

ANEXOS

1: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE OPINIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL

Chiang et al 2008 adaptado de Koy y Decottis

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACIÓN QUE A SU CRITERIO LE MERECEN LOS SIGUIENTES ÍTEMS

Nº	ÍTEMS				
1	Mi jefe es una persona de principios	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
2	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
3	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
4	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
5	Mi jefe me respalda 100%	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
6	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
7	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
8	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta Institución	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
9	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
10	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
11	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
12	Mi jefe no tiene trabajadores favoritos	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
13	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
14	Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>

15	Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
16	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
17	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
18	Las personas que trabajan en mi Oficina se llevan bien entre si	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
19	En las personas que trabajan en mi Oficina existe una preocupación y cuidado por el otro	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
20	Las personas que trabajan en mi Oficina se ayudan los unos a los otros	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
21	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi Oficina	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
22	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi Oficina	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
23	Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
24	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
25	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
27	Yo propongo mis propias actividades de trabajo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
28	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
29	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
30	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>
31	Organizo mi trabajo como mejor me parece	1. Nunca <input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca <input type="checkbox"/>	3. Algunas Veces <input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre <input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACIÓN QUE A SU CRITERIO LE MERECE LOS SIGUIENTES ÍTEMS

Nº	ÍTEMS	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
2	La supervisión que ejercen sobre usted	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
3	Las relaciones personales con sus superiores	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
5	El apoyo que recibe de sus superiores	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
6	La ventilación de su lugar de trabajo	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
7	La iluminación de su lugar de trabajo	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
10	La temperatura de su local de trabajo	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/>

13	Su participación en las decisiones de su Oficina,	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
21	Las oportunidades de ascenso que tiene	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>
23	El salario que usted recibe	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/>

DATOS DESCRIPTIVOS

A. ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad.

Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B. ¿Cuál es su categoría laboral? (Nombrado, Contratado.)

C. Sexo:

1. Varón
2. Mujer

D. Edad. (Escriba su edad en años). _____

E. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

1. Ninguno
2. Sabe leer y escribir
3. Primarios
4. Secundarios

5. Técnicos
6. Universitarios
7. Magister
8. Doctorado

F. Situación laboral:

1. Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
2. Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
3. Contrato de seis meses o menos.
4. Contrato hasta un año.
5. Contrato hasta dos años
6. Contrato hasta tres años
7. Contrato hasta cinco años.
8. Fijos.

G. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

1. Turnos fijos.
2. Horario flexible y/o irregular.
3. Turnos rotativos

H. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

I. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

1. Empleado o trabajador
2. Supervisor o capataz
3. Mando intermedio
4. Directivo
5. Alta dirección o dirección general

J. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ .

Muchas gracias por su colaboración.