

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE JAÉN, 2023**



PRESENTADO POR
JEAN FRANCO LOPEZ SALAZAR

ASESOR
KELLY CRISTINA VASQUEZ HUATAY

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PIMENTEL – PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
JAÉN, 2023**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR:
Bach. JEAN FRANCO LOPEZ SALAZAR**

**ASESOR:
DRA. KELLY CRISTINA VASQUEZ HUATAY ORCID
0001-5897-7031**

**PIMENTEL, PERÚ
2024**

Dedicatoria

A Dios, mi familia y mis padres Miguel López y María Salazar por su apoyo en cada etapa de mi vida y motivación para cumplir cada meta que me propongo.

Agradecimiento

A mi asesora la Dra. Kelly Cristina Vásquez Huatay, por trasmitirme sus conocimientos y por su apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

A la Municipalidad Provincial de Jaén, por brindarme el acceso a su información.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	17
1.1 Antecedentes de la investigación.....	17
1.2 Bases teóricas.....	24
1.3 Definición de términos básicos.....	39
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	40
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	40
2.2 Variables y definición operacional.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1 Diseño metodológico.....	42
3.2 Diseño muestral.....	43
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	46
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	48
3.5 Aspectos éticos.....	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	50
4.1 Contrastación de las hipótesis.....	50
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	59
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	68
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	70
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del estudio.....	44
Tabla 2. Población del estudio.....	46
Tabla 3. Análisis de normalidad.....	50
Tabla 4. Niveles de correlación de Pearson	51
Tabla 5. Interpretación del valor de significancia.....	51
Tabla 6. Relación entre la autorrealización y la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.....	52
Tabla 7. Relación entre el involucramiento laboral y las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.....	53
Tabla 8. Relación entre la supervisión y la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	54
Tabla 9. Relación entre la comunicación y la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	55
Tabla 10. Relación entre las condiciones laborales y el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.....	56
Tabla 11. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores del clima organizacional	28
Figura 2. Respuestas a la insatisfacción en el trabajo.....	35

RESUMEN

El estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén durante el año 2023. El enfoque utilizado fue mixto, de tipo aplicado, con alcance correlacional y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 151 colaboradores de la Municipalidad, de los cuales 87 tenían Contrato 276 y 64 tenían Contrato Administrativo de Servicio (1057). Las técnicas de recolección de datos aplicadas fueron encuestas y entrevistas.

Se consideraron como dimensiones del clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Mientras que las dimensiones de la satisfacción laboral incluyeron: satisfacción intrínseca, prestaciones, participación, supervisión y ambiente físico.

Los datos encontrados revelaron una relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que llevó a aceptar la hipótesis general basada en un coeficiente de Pearson de 0.74 y un valor de significancia de 0.000. Además, se demostró que existe una relación entre las dimensiones de las variables.

Palabras Clave: clima organizacional, satisfacción laboral, supervisión, ámbito físico, involucramiento laboral.

ABSTRACT

The study was executed based on its main objective, to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Jaén, 2023. Where the approach was mixed, applied type, correlational scope and non-experimental - transversal design; where the sample was represented by 151 collaborators of the Municipality, where there were 87 collaborators with Contract 276 and 64 with Administrative Service Contract - CAS (1057); and the survey and interview were applied as data collection techniques.

The dimensions of the organizational climate were considered to be: self-fulfillment, work involvement, supervision, communication and working conditions; while the dimensions of job satisfaction were: intrinsic satisfaction, benefits, participation, supervision and physical environment.

The data found showed that there is a high positive relationship between organizational climate and job satisfaction; therefore, the general hypothesis was accepted based on Pearson's coefficient of 0.74** and the significance value of 0.000; in addition, it was also shown that there is a relationship between the dimensions of the variables.

Key words: organizational climate, job satisfaction, supervision, physical environment, work involvement.

NOMBRE DEL TRABAJO

16.10.23 -- TESIS JEAN.docx

RECuento DE PALABRAS

17893 Words

RECuento DE CARACTERES

103194 Characters

RECuento DE PÁGINAS

91 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

854.0KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 16, 2023 9:58 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 16, 2023 10:00 AM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Mg. FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ
COORDINADOR
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
PROG. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
USMP FN



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ciencias Administrativas
y Recursos Humanos

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE ASESOR	CORREO DEL DOCENTE ASESOR
18/10/2023	KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY	kvasquezh@usmp.pe

NOMBRE DE LA TESIS
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2023

NOMBRE DEL ASESORADO	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
JEAN FRANCO LÓPEZ SALAZAR	jean_lopez@usmp.pe 942 069 985	ADMINISTRACIÓN

RESULTADO:

19 % (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)
--

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.


Bachiller: Jean Franco López Salazar
DNI: 47541233


ASESOR: Kelly C. Vásquez Huatay
DNI: 16690083

REVISADOR POR:


Mg. FERNANDO SUÁREZ SANTA CRUZ
COORDINADOR
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
PROG. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
USMP FH

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, se han producido cambios significativos en varios factores, como la economía y el ambiente laboral, debido a la pandemia de Covid-19. Cabe destacar que antes de esto, el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector público ya se consideraban deficientes, y la pandemia ha exacerbado aún más esta situación.

En España, la satisfacción de los trabajadores en el sector público sigue siendo un desafío debido a las discrepancias de género y las condiciones laborales desfavorables. Aunque algunas investigaciones muestran una mayor satisfacción laboral entre las mujeres trabajadoras, existen diferencias significativas en aspectos como la organización del trabajo y la independencia, particularmente percibidas por los hombres. Esto contribuye a una falta de equidad y a un ambiente laboral menos favorable, lo cual puede afectar negativamente el rendimiento y el bienestar de los empleados. Es crucial abordar esta realidad problemática y promover estrategias que mejoren la satisfacción laboral y fomenten la igualdad de género en el sector público español (Fernández y Sánchez, 2020).

Además, en la ciudad de Navarra, factores institucionales relacionados con el trabajo influyen en esta problemática. La falta de libertad laboral y una cultura organizacional poco favorable impactan negativamente la satisfacción de los trabajadores. También se ha identificado la presencia de presentismo laboral, donde las personas trabajan estando enfermas. Estas condiciones generan un ambiente laboral insatisfactorio y afectan el bienestar de los empleados. Es esencial implementar estrategias y políticas en el sector público que promuevan un entorno

de trabajo más saludable, estimulante y que mejore la satisfacción laboral (Gastearena, 2022).

Por otro lado, en la ciudad de Tamaulipas, el clima organizacional en el sector público presenta desafíos significativos en comparación con el sector privado. Un estudio reveló que existe una marcada disparidad en las oportunidades de identidad y crecimiento entre ambos sectores. En el sector público, no se ofrecen tantas oportunidades para el desarrollo y el avance profesional basado en el desempeño individual como en el sector privado. Esto conduce a un bajo compromiso y motivación entre los empleados del sector público, quienes no ven recompensado su esfuerzo y dedicación con oportunidades de crecimiento y progresión en sus carreras. Esta situación puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral, la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades públicas en la ciudad de Tamaulipas (Pedraza y Bernal, 2018).

En el Perú, los trabajadores del Programa Nacional de Centros Juveniles, pertenecientes al sector público, han expresado su insatisfacción laboral debido a diversas razones. Entre estas razones se encuentran la falta de desafíos en el trabajo, lo cual puede hacer que los empleados se sientan estancados y desmotivados. Además, han manifestado que las recompensas y reconocimientos por su desempeño no son suficientes, lo que puede generar frustración y descontento (Grandez y Saravia, 2019).

Adicionalmente, en Lima, los trabajadores del sector de salud han expresado una falta de satisfacción laboral debido a diversas razones. Entre ellas se encuentran la carga de trabajo excesiva, la falta de reconocimiento y recompensas adecuadas, la

escasa oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional, y la falta de recursos y condiciones laborales adecuadas.

Esta insatisfacción laboral tiene como consecuencia un bajo nivel de motivación, desgaste emocional, disminución en la calidad de atención y servicios brindados, y una mayor predisposición hacia el agotamiento y el ausentismo laboral. Además, puede afectar negativamente la retención del personal y la imagen de las instituciones públicas, lo que dificulta la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos de calidad (Achá, 2022).

Por otro lado, en el Ejército del Perú, la falta de un clima organizacional adecuado se refleja en la escasa motivación y compromiso de los miembros de la institución, la falta de reconocimiento y valoración del personal, así como en la inadecuada comunicación y trato hacia los subordinados. Esto tiene como consecuencia una disminución en la satisfacción laboral, el bajo desempeño y el poco compromiso con las metas y objetivos institucionales.

Además, la falta de un clima organizacional positivo puede generar conflictos internos, dificultades en la coordinación y colaboración entre los miembros del Ejército, así como una falta de adaptabilidad y resiliencia ante situaciones imprevistas. Es fundamental que se tomen medidas para mejorar el clima organizacional, promoviendo una cultura de respeto, reconocimiento y trabajo en equipo, para potenciar la satisfacción y el desempeño laboral de los integrantes del Ejército del Perú (Romaní, 2022).

En función a lo mencionado, es necesario recalcar que esa problemática no es ajena a la Municipalidad Provincial de Jaén; la cual tiene como fin planificar y fomentar el desarrollo tanto urbano como rural, proporcionando a sus poblaciones

los bienes y servicios básicos esenciales que requieren para mejorar su calidad de vida; además de brindar un clima adecuado a sus colaboradores. Pese a ello, no existe un adecuado clima organizacional en la municipalidad, dado que no hay una comunicación fluida entre los colaboradores. Algunos de ellos se sienten muy presionados por sus superiores, además que se considera que no cuentan con los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus actividades. Adicional a ello, existe una desorganización. Los ambientes laborales no son los adecuados. También consideran que no son valorados, ya que no se reconocen sus logros ni metas, lo que conlleva a que estos colaboradores no se muestren satisfechos en su trabajo lo que representa que no se encuentren comprometidos con sus actividades y conlleve a una baja productividad.

Bajo ese panorama, se planteó la siguiente formulación del problema general: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023?

Se formularon los siguientes problemas específicos: ¿La autorrealización se relaciona con la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023?; ¿El involucramiento laboral se relaciona con las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023?; ¿La supervisión se relaciona con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023?; ¿La comunicación se relaciona con la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023?; y ¿Las condiciones laborales se relacionan con el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023?

Además, se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023. Para su debido cumplimiento, se desarrollaron los siguientes objetivos específicos: demostrar la relación existente entre la autorrealización y la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023; demostrar la relación existente entre el involucramiento laboral y las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023; demostrar la relación existente entre la supervisión y la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023; demostrar la relación existente entre la comunicación y la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023; y demostrar la relación existente entre las condiciones laborales y el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023.

Se considera necesario mencionar la importancia del desarrollo del presente estudio. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el acto de justificar los criterios de investigación tiene diversos factores para el investigador; por ello, se enfoca en los beneficios que proporcionará el estudio.

El estudio se justificó metodológicamente porque se buscó confirmar las teorías sustentadas mediante técnicas de recolección de datos, los cuales fueron procesados estadísticamente para mostrar la prueba de las hipótesis y los objetivos de investigación planteados para el estudio que se realizó en la Municipalidad Provincial de Jaén. Además, se justificó teóricamente porque las variables estuvieron basadas en fundamentos teóricos obtenidos de libros; en el caso de la

variable clima organizacional, está sustentada por la autora Palma, y para la variable satisfacción laboral, por los autores Robbins y Judge.

Finalmente, se justificó de manera práctica porque se buscó medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Jaén en 2023, lo que permitió mejorar la situación actual por medio de recomendaciones.

Es crucial señalar que el presente estudio tuvo una alta probabilidad de éxito y viabilidad, dado que contó con los siguientes recursos: viabilidad técnica, ya que esta investigación dispuso de la tecnología necesaria para llevarse a cabo y el personal involucrado contaba con las habilidades y la capacidad de mejora necesarias; viabilidad económica, ya que el proyecto contó con los recursos financieros adecuados para su desarrollo; y viabilidad social, ya que los hallazgos del estudio ayudaron a reconocer problemáticas comparables con otras instituciones del sector público, lo que contribuyó a generar recomendaciones en beneficio de la institución.

En relación a las limitaciones, se presentaron varias dificultades. En primer lugar, hubo limitaciones bibliográficas, ya que no se encontraron fuentes de sustento teórico dentro de los últimos cinco años. Además, el autor base de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral en su artículo no definió las dimensiones, por lo que se recurrió a citar a otro investigador como complemento. También existieron limitaciones económicas y geográficas, dado que el lugar donde se sitúa la Municipalidad Provincial de Jaén fue diferente al lugar de residencia del investigador, lo que implicó incurrir en gastos adicionales de pasajes.

El estudio contiene una serie de capítulos. En el capítulo I, se desarrolló el marco teórico que comprendió la descripción de los antecedentes del estudio en el contexto internacional y nacional, las bases teóricas relacionadas con las variables y la definición de términos básicos. El capítulo II presentó la hipótesis principal y las derivadas, además de las variables y su definición operacional. En el capítulo III, se trabajó la metodología, que involucró el diseño metodológico, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, las técnicas estadísticas y los aspectos éticos. En el capítulo IV, se reflejaron los resultados del estudio. El capítulo V detalló la discusión de los resultados. Por último, se incluyeron los capítulos de conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos del estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 A nivel internacional

Gonzáles (2020) ejecutó una investigación con el objetivo de investigar y evidenciar la conexión existente entre el ambiente de trabajo y el nivel de eficacia laboral de los empleados del Servicio de Rentas Internas (SRI) en la ciudad de Ambato. La metodología empleada fue una investigación descriptiva y correlacional con diseño no experimental con enfoque cuantitativo, además de emplear una investigación de campo y modalidad bibliográfica. La población estuvo conformada por 128 funcionarios públicos que pertenecen al SRI y por motivo a que no se empleó un método de muestreo, se evaluó a todos los individuos mencionados y se recolectó información mediante la encuesta. Entre los principales resultados se muestra que el clima organizacional o ambiente laboral se encuentra en un nivel bajo al igual que el desempeño debido a que consideran que no se les reconoce sus logros, el ambiente físico no es el idóneo, entre otros. En conclusión, los resultados revelan que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas en Ambato. La comunicación, el reconocimiento, las relaciones interpersonales y el entorno físico se relacionan positivamente con el desempeño, destacando la delegación de funciones como el factor más influyente.

León (2018) ejecutó una investigación con el objetivo de analizar y comprender el clima organizacional en el Consejo Escolar La Plata, un organismo público en el ámbito de la Administración. Se utilizó una investigación descriptivo-

explorativo de enfoque mixto. Como población se tuvo a 75 miembros y de muestra se tuvo a 15 trabajadores, de los cuales 5 fueron hombres y 10 fueron mujeres y se recolectó datos a través de un cuestionario anónimo y autoadministrado a los trabajadores, se realizó observación participante para presenciar las prácticas y eventos en el entorno laboral, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a trabajadores y autoridades, y se analizaron fuentes secundarias como documentos internos y material informativo relacionado con el organismo. Entre los principales resultados se halló que el 100% posee otro trabajo, el 87% cuentan con estudios terciarios o universitarios, el 100% trabaja entre 4 y 8 horas realizando actividades administrativas, el 0% posee la figura de empleado de administración, el 27% indican ser auxiliares titulares. En conclusión, estos resultados brindan una visión más completa del ambiente laboral en el Consejo Escolar La Plata y proporcionan información relevante para comprender el clima organizacional desde la perspectiva de los actores involucrados. Estos hallazgos pueden servir de base para futuras intervenciones o políticas de mejora en el ámbito de la administración pública.

Navarrete (2020) en su tesis planteó como principal objetivo determinar el nivel de relación del clima laboral y comportamiento de los docentes de la Unidad Educativa Amarilis. Por medio de un diseño metodológico descriptivo correlacional, no experimental con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 25 docentes, para el cual aplicaron como instrumento de recolección de datos cuestionario y entrevistas. Dentro de los principales resultados obtuvo que los factores que influyen en el comportamiento de los docentes fue la buena comunicación, trabajo en equipo, liderazgo del

supervisor, espacio y ambiente. El por el cual el 57% de los docentes obtuvieron un nivel alto de comportamiento deseado. Concluyendo que el clima laboral influyó positivamente en el comportamiento de los docentes de la Unidad Educativa Amarilis, con un resultado de 0.674 según el coeficiente de Pearson.

Zorrilla (2023) en su investigación planteó como objetivo conocer la relación de la estructura organizacional y la satisfacción del personal administrativo del centro de Salud. Mediante un diseño descriptivo, la población estuvo representada por los 135 trabajadores, por el cual su muestra fue de 100 personas. Los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios y entrevistas. Como conclusión, el autor mencionó que las dimensiones de la variable independiente se relacionaban positivamente con la satisfacción laboral, por ello probó su hipótesis principal aceptando que el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción del personal de salud.

2.1.2 A nivel nacional

Espinoza y Guerra (2022) en su investigación tuvieron como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022. Su diseño metodológico es no experimental, de tipo transversal del tipo descriptivo correlacional. Se utilizó una población finita, compuesta por 610 servidores civiles del Gobierno Regional de Junín y de ello el tamaño de muestra $n=236$ colaboradores de la empresa. Se utilizó la recolección de datos a través de dos escalas: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. El principal hallazgo fue que para que los empleados tengan una percepción precisa del clima donde laboran y la satisfacción en el lugar de trabajo debe gestionarse adecuadamente. En otras

palabras, si aumenta la satisfacción de los empleados, el clima organizacional beneficiará la progresión regular de las actividades de los empleados dentro de sus lugares de trabajo. En conclusión, el clima organizacional se correlaciona significativamente con la satisfacción laboral y que mejora significativamente cuando las condiciones físicas y/o materiales son óptimas para los servidores públicos. También se encontró que el clima organizacional no afecta negativamente los beneficios laborales y/o compensaciones.

Portillo (2020) ejecutó su estudio con el fin de analizar si hay variaciones significativas en la satisfacción laboral entre colaboradores de una Red de Salud provincial del sector público en Apurímac, en función de factores sociodemográficos. Se utilizó una investigación descriptiva y correlacional con un diseño no experimental. Los 74 colaboradores conformaron la muestra, tanto personal médico como no médico, con edades comprendidas entre 24 y 60 años ($M = 36.9$, $DE = 9.97$) y se recolectó información a través del cuestionario de satisfacción S21/26 adaptado a la muestra peruana. Entre los principales resultados mostraron diferencias significativas en la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación según el sexo, a favor de las mujeres. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas según la condición laboral (personal nombrado y contratado). En cuanto al cargo laboral, se observaron diferencias significativas en la satisfacción intrínseca a favor del personal médico, y en la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con la calidad de producción a favor del personal no médico. En conclusión, los resultados respaldaron la hipótesis planteada en las áreas de satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación, lo que indica que existen diferencias significativas en estas dimensiones en el contexto laboral estudiado.

Además, se obtuvo apoyo para la hipótesis específicamente en las áreas de satisfacción con la supervisión y satisfacción con la calidad de producción, lo que sugiere que estas variables influyen en la satisfacción laboral en el contexto investigado.

Félix (2022) en su investigación consignó como objetivo medir la relación del clima laboral con la satisfacción de los colaboradores del instituto educativo de Junín. Por medio de una metodología de tipo correlacional descriptiva, no experimental con un enfoque mixto. La muestra fue representada por 60 colaboradores del instituto, para lo cual aplicaron dos cuestionarios y entrevistas a los jefes inmediatos. Dentro de sus principales resultados halló que existía una relación significativa- inversa baja del 0.137 entre las condiciones de trabajo y el los aspectos físicos de la entidad, así mismo fue entre las otras dimensiones analizadas. En conclusión, existía una relación significativa entre las variables sin embargo fueron de manera inversa.

Inga y Rosales (2023) ejecutaron la investigación con el fin de explorar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados públicos que trabajan en la Municipalidad Distrital de Pangoa. Se hizo uso de una investigación de tipo empírico y de diseño correlacional simple. Tuvo una muestra de 95 colaboradores, de los cuales, 49 son mujeres y 46 varones, que tienen un rango de edad de 20 a 67 años. El muestreo fue no probabilístico, de voluntarios. Se recolectó información a través de dos cuestionarios. Los principales hallazgos obtenidos indicaron que el estilo de liderazgo se relacionó de manera moderada con la condición de trabajo. Asimismo, se observó una correlación significativa entre el reconocimiento y la

condición de trabajo. En conclusión, los resultados de esta investigación muestran que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los servidores públicos.

Natividad y Zabala (2023) en su investigación consideraron como objetivo determinar que tipo de relación existía entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la constructora Rio Bravo SAC. Mediante un modelo metodológico no experimenta, de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo. La muestra la conformaron los 40 colaboradores de la empresa, haciendo uso de cuestionarios. Dentro de los principales resultados se encontró que existía una relación moderada significativa entre las condiciones de trabajo y el ambiente laboral. Lo que significó que si mejor eran las condiciones de trabajo mejor sería el ambiente para los trabajadores. En conclusión, el clima organizacional se relaciona de forma moderada significativa con la satisfacción laboral.

Zagaceta (2022) realizó su estudio con el objetivo de explorar la relación entre la satisfacción laboral y los factores de nivel educativo, condición laboral y género en los docentes del sector público del distrito de Chachapoyas durante el año 2021. Se utilizó una investigación de tipo descriptiva no experimental y con diseño correlacional. Tuvo como población total de 30 instituciones educativas, divididas en nivel inicial, primario y secundario, de los cuales fueron seleccionados aleatoriamente y se obtuvo como muestra a 46 docentes de nivel primario, 27 de nivel secundario y 17 de nivel inicial, en total 90 docentes. Se recolectó información a través de un cuestionario de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, 1979. Los principales resultados obtenidos muestran que,

con relación al nivel educativo, un 5,9% de los docentes con nivel inicial y un 7,4% con nivel secundario reportaron estar moderadamente satisfechos con su satisfacción laboral, en relación con la condición laboral, el 3,8% de los docentes nombrados se sentían moderadamente satisfechos, mientras que el 100% de los docentes contratados se encontraban entre moderadamente insatisfechos y moderadamente satisfechos. En conclusión, los resultados de esta investigación muestran que existen diferencias significativas en la satisfacción laboral de los docentes del sector público del distrito de Chachapoyas con relación al nivel educativo, género y condición laboral; estos hallazgos resaltan la importancia de considerar estos factores al abordar la satisfacción laboral de los docentes y sus implicaciones en su bienestar y desempeño profesional.

Ávalos y Barreto (2022) en su tesis consignaron como principal objetivo conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa comercializadora de equipos técnicos. Por medio de una metodología paradigma positivista, cuantitativo con un diseño no experimental y el alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por los 32 trabajadores de la entidad, a quienes le aplicaron cuestionarios para obtener información solicitada. Dentro de sus principales resultados encontraron que tanto el clima como la satisfacción laboral se encontraban en niveles medio- alto. En conclusión, mencionaron que existía una relación positiva significativa entre las variables de estudio con un resultado del 0.744 en la escala del coeficiente de Pearson con una significancia del 0.000.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Clima organizacional

Según Palma (2004)

Definición

Es visto como la percepción de elementos relacionados con el lugar de trabajo, es posible que funcione como una herramienta de diagnóstico que oriente las acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer y/u optimizar los procesos y resultados organizacionales. (p.2)

Importancia

La importancia de fomentar un ambiente de trabajo positivo en una organización se deriva del hecho de que tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados, ya que tiene un efecto profundo en la motivación, el comportamiento y la satisfacción laboral a nivel individual. (p.30)

Dimensiones

Son cinco las dimensiones y cada una posee sus respectivos indicadores:

Dimensión 1: Autorrealización

Se trata de como el trabajador receptiona el ambiente donde trabaja, para demostrar su intención de hacer carrera dentro de la empresa o institución, aportando más conocimiento y experiencia. (p.3)

Indicador 1: Crecimiento personal

Se relaciona con aquellas acciones que mejoran los talentos, el potencial, el trabajo, la conciencia y la capacidad de una persona para realizar sueños y crear prosperidad. Al final, es lo que haces para mejorarte a ti mismo y tu forma de ver la vida; todo ello dentro del ambiente laboral. (p.3)

Indicador 2: Reconocimiento

Es una táctica utilizada para demostrar aprecio, inspirar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado. (p.3)

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Hace referencia al nivel de identificación que adopta el trabajador en relación a la empresa donde labora, tomando en cuenta los valores y objetivos institucionales para el crecimiento empresarial.

Indicador 1: Compromiso

Es el nivel de responsabilidad y entusiasmo que tienen los colaboradores por su trabajo y la empresa. (p.3)

Dimensión 3: Supervisión

Se encuentra ligado con el respeto que tienen los empleados por la ayuda de sus superiores en la resolución de problemas, así como por su orientación y evaluación de su trabajo.

Indicador 1: Preparación

Consiste en ayudar al colaborador a adquirir el conocimiento y las habilidades que necesitará para tener éxito en el trabajo, cada empleado potencial es examinado por la empresa para estas habilidades. (p.4)

Indicador 2: Seguimiento y control

Consiste en el análisis y evaluación de las actividades para confirmar que se están ejecutando de manera correcta lo que permitirá la subsanación de las desviaciones.

Dimensión 4: Comunicación

Mide la percepción que tiene el colaborador de tener acceso oportuno a información relevante para el desempeño de sus funciones, así como si la organización fomenta la comunicación interna.

Indicador 1: Información y canales

Son las herramientas y recursos utilizados para llevar a cabo un intercambio de información entre los involucrados. (p.5)

Indicador 2: Jerarquía

Se refiere a cómo se distribuyen y organizan los empleados de la empresa de acuerdo con su estatus y funciones laborales, esta estructura sirve para dividir la autoridad en cualquier tipo de empresa, negocio, organización y entidad. (p.5)

Dimensión 5: Condiciones laborales

Se refiere al acto mediante el cual la empresa proporciona los componentes materiales, financieros y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas contratadas.

Indicador 1: Recursos

Hace referencia al recurso humano o material; el primero es el actuar entre los colaboradores en donde realizan trabajo en equipo, cooperación, etc. y el segundo es el accionar eficiente y correcto de la administración de la organización para establecer las metas, objetivos, normas, entre otros. (p.6)

Indicador 2: Adecuada administración

Es el accionar eficiente y correcto de la administración de la organización para establecer las metas, objetivos, normas, entre otros. (p.6)

Indicador 3: Recurso material

Refiere a todos los medios y herramientas materiales con los que cuentan los colaboradores para ejecutar sus actividades correctamente. (p.6)

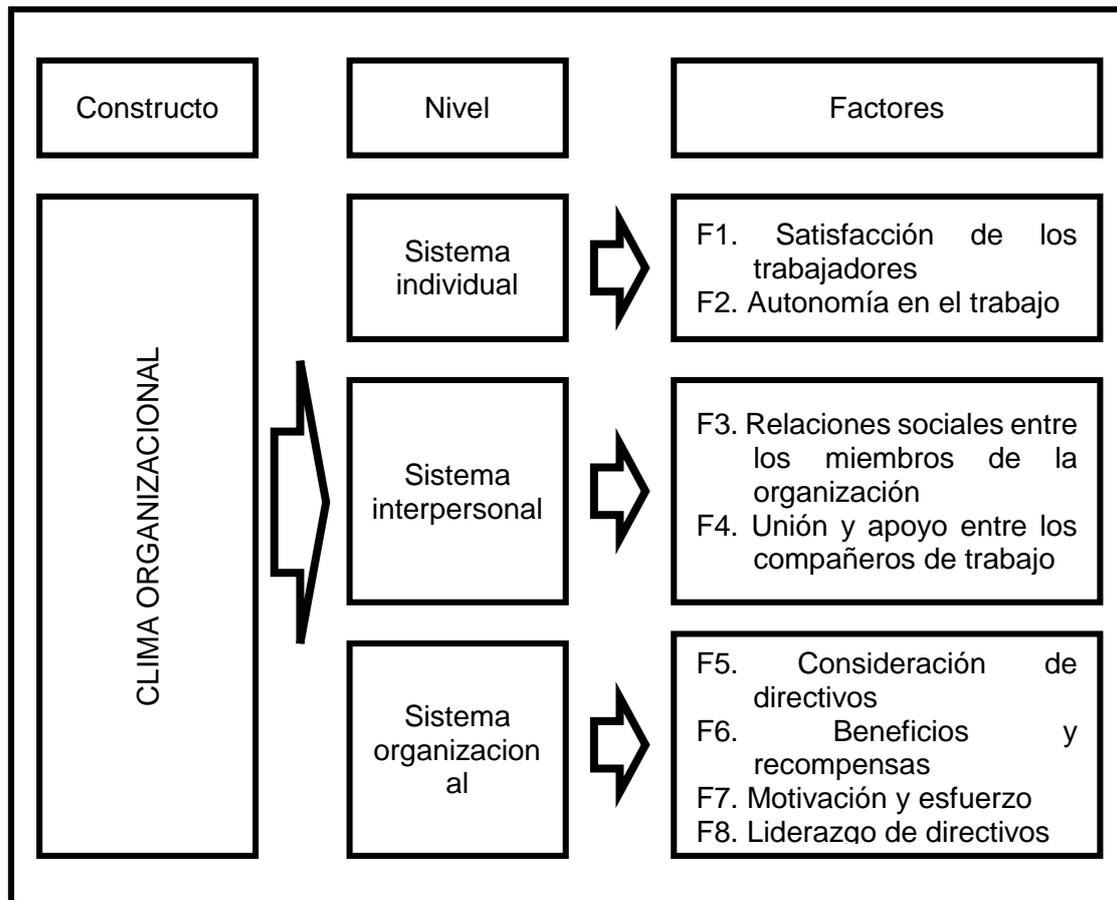
Según Uribe (2015)

Definición

Es un grupo de características medibles del ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los empleados de la organización y que se encarga de influir en el comportamiento de sí mismo. (p.39)

Figura 1

Factores del clima organizacional



Fuente. Uribe (2015)

Son 8 los factores del clima organizacional agrupados en tres sistemas; dicho sistema fue planteado por Gómez y Vicario.

Sistema individual

F1. Satisfacción de los trabajadores: Es el nivel de percepción que tiene los trabajadores de cuanto son valorados por parte de su empresa, y que satisfechos se encuentran con el desarrollo de sus actividades laborales. (p.49)

F2. Autonomía en el trabajo: nivel en que los colaboradores se sienten independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir cómo realizar sus tareas de la manera más conveniente. (p.49)

Sistema interpersonal

F3. Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Nivel de percepción que tiene los trabajadores del trabajo en equipo y la relación que tienen con sus compañeros y si es un buen clima de trabajo. (p.49)

F4. Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: Nivel compromiso, unión y comunicación que tienen los directores, así como la percepción que tienen los colaboradores en relación al apoyo que reciben de los altos mandos. (p.49)

Sistema organizacional

F5. Consideración de los directivos: Cuando los subordinados perciben que su superior brinda apoyo a los trabajadores, se comportan de manera respetuosa, amigable y con el mayor grado de humanidad. (p.49)

F6. Beneficios y recompensas: Los colaboradores reconocen que la organización busca recompensar el trabajo a través de incentivos y recompensas como aumentos salariales, vacaciones, bonificaciones y otras recompensas que ayudan a los empleados a sentirse satisfechos y recibir reconocimiento por el calibre de su trabajo. (p.49)

F7. Motivación y esfuerzo: Hace referencia a los actos que ha realizado la organización y las condiciones que exigen un trabajo intenso por parte de los colaboradores. Estas características se reflejan en el sentido de responsabilidad del trabajador por completar su trabajo, el compromiso con su trabajo y la preocupación por la calidad de sus actividades, lo que lo motiva a realizar un esfuerzo adicional en su línea de trabajo. (p.49)

F8. Liderazgo de directivos: Es el nivel en que los empleados perciben la gestión de los subordinados como inteligente, responsable y alentadora, así como la forma de que deciden y el mando influyen en la forma en que se llevan a cabo las actividades de los empleados. (p.49)

Características del clima organizacional

El autor considera que el clima organizacional para poder ser evaluado se deberá conocer sus tres principales características de las percepciones de los trabajadores:

La perspectiva estructural: Se refiere a que la principal característica es la forma de estructura organizacional que tiene una empresa, siendo independiente a la percepción del trabajador, esta debe ser estable y mantenerse en el tiempo; se distingue de las otras empresas del rubro e influye en el comportamiento de los colaboradores. (Pg. 40)

La perspectiva individual: Hace referencia directamente a la percepción que ha logrado el trabajador de su entorno, haciendo de su realidad más significativo, en base a ello toma una conducta y se comporta de forma eficiente o deficiente. (Pg. 41)

La perspectiva interaccionista: Se refiere a la interacción que se produce entre la estructura organizacional y los que lo conforman, de dicha interacción influye en el comportamiento de los colaboradores por lo que se considera un determinante en el comportamiento en un sentido interactivo. (Pg. 41)

Por el cual el clima organizacional tiene elementos de estudio objetivos y subjetivos que se deberán tomar en cuenta para iniciar su evaluación, las

primeras se encuentran relacionadas con la estructura y tamaño de la entidad, tipos de mandos y/o complejidad empresarial. Mientras que las subjetivas se enfocan a lo que percibe el trabajador, reconocimiento, recompensas, tratos, equipos de trabajo, etc. Siendo ambas características las que crean o generan un clima laboral positivo o negativo. (p.42)

Tipos de Clima

Existen cuatro tipos de climas:

Clima de tipo autoritario explotador: Es aquel en el que la dirección carece de fe en sus empleados. La alta dirección toma decisiones, establece objetivos y los asigna a la organización. El ambiente de trabajo para los empleados es de miedo, castigo, amenazas y ocasionalmente recompensas y, no obstante, las necesidades básicas se satisfacen en un ambiente seguro. Este tipo de clima presenta un entorno ordenado y estable donde la comunicación entre la dirección y los empleados sólo toma la forma de directivas e instrucciones específicas. (p.100)

Clima de tipo autoritario paternalista: Es aquel donde la dirección tiene una confianza respetuosa en su personal. La mayoría de las decisiones se toman en los niveles superiores, aunque algunas se toman en los niveles inferiores. Las técnicas utilizadas con mayor eficacia para motivar a los empleados incluyen recompensas y, en ocasiones, castigos. En este tipo de entorno, la dirección presta mucha atención a las necesidades sociales de sus empleados y al mismo tiempo les da la impresión de que trabajan en un entorno estable y organizado. (p.100)

Clima de tipo participativo consultivo: Es aquel donde la dirección vira hacia un clima participativo tiene fe en sus empleados. La política y la toma de decisiones normalmente se realizan en la cima, pero también es aceptable que aquellos que están subordinados tomen decisiones más específicas en niveles inferiores. La comunicación es del tipo descendente. Para motivar a los empleados se utilizan recompensas, castigos ocasionales y cualquier otra forma de injerencia; esto también pretende satisfacer sus necesidades de respeto y prestigio. Este tipo de clima crea un ambiente muy dinámico donde la administración toma la forma de objetivos para alcanzar. (p.101)

Clima de tipo participativo en grupo: Es aquel donde la dirección tiene absoluta confianza en sus empleados. Todas las áreas de la organización cuentan con procesos de toma de decisiones bien integrados en todos sus niveles. Además de ascender y descender, la comunicación también puede tener lugar en el plano lateral. El establecimiento de objetivos de desempeño, la mejora de los métodos de trabajo y la evaluación del desempeño en relación con los objetivos son factores que impulsan la motivación de los empleados. Existe una relación amistosa y de confianza entre superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y el personal directivo trabajan juntos como un equipo para lograr las metas y objetivos de la organización establecidos en una planificación estratégica. (p.101)

1.2.2 Satisfacción laboral

Según Meliá & Peiró (1998)

Definición

La satisfacción laboral hace referencia a la consideración de la experiencia del hombre en su trabajo, referente a lo que observa, vive y escucha; además valora todos aquellos aspectos en los que está involucrado el colaborador; además destaca que existen hechos o situaciones en las que el trabajador se muestra indiferente porque no les afecta ni les beneficia. (p.60)

Importancia

Destaca que la importancia de la satisfacción laboral se deriva del hecho de que ayuda a identificar los elementos que podrían hacer que un empleado abandone la empresa. Las organizaciones necesitan empleados talentosos para mantener el crecimiento a largo plazo y lograr el éxito deseado. (p.60)

Dimensiones

Son cinco las dimensiones y cada una posee sus respectivos indicadores:

Dimensión 1: Supervisión

Es un proceso enfocado a un desplazamiento más efectivo de casos y tareas a lo largo de su ciclo de vida a través de la gestión activa de la carga de tareas y casos de objetos organizacionales; es decir son aquellos actos que se realizan a los colaboradores y muchas veces suele realizarse bajo presión. (p.64)

Y sus indicadores son: Frecuencia de la supervisión y relaciones personales

Dimensión 2: Ámbito físico

Hace referencia al entorno físico y espacio en el que el colaborador desempeña sus actividades, valorando la limpieza, higiene, salubridad, temperatura,

ventilación y la iluminación; ya que son factores del ambiente que le genera satisfacción o insatisfacción. (p.64)

Y su Indicador es: Ambiente

Dimensión 3: Prestaciones

Hace referencia al grado de cumplimiento de la empresa con los acuerdos establecidos con el colaborador; así como a la forma en que se da la negociación en donde se estipula salario, horario, entre otros aspectos. (p.64)

Y su Indicador es: Condiciones de trabajo

Dimensión 4: Satisfacción intrínseca

Son aquellas satisfacciones que el trabajo proporciona por sí mismo, como las oportunidades que ofrece por la realización de lo que les gusta o en lo que destaca, aquella satisfacción por el cumplimiento de objetivos, metas y producción. (p.64)

Y su Indicador es: Sentimientos de logro

Dimensión 5: Participación

Se refiere a la satisfacción resultante por la participación e involucramiento en las decisiones del grupo de trabajo, departamento, área o tarea; lo cual conlleva a que ellos se sientan valorados por la organización. (p.65)

Y su Indicador es: Toma de decisiones

Según Robbins y Judge (2009)

Definición

Es considerada como el estado emocional del empleado con respecto a la empresa y las tareas que desarrolla en ella. Se trata de una percepción subjetiva positiva que es el resultado, principalmente, de la experiencia del empleado, pero también se trata de otros temas que trataremos más adelante. (p.83)

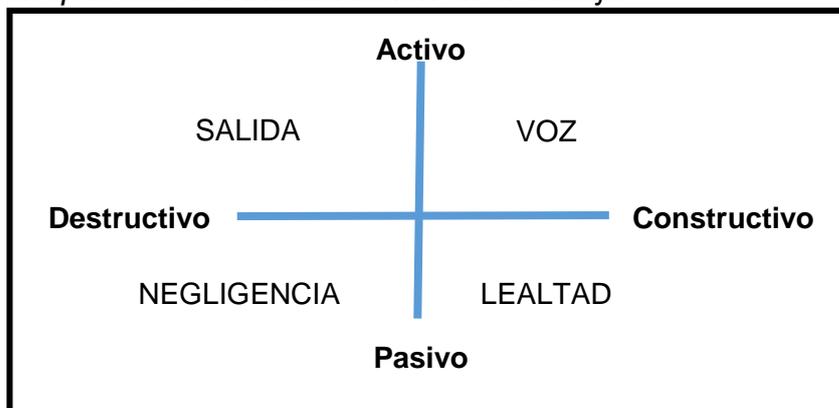
Importancia

Debido a las necesidades del trabajo la importancia de la satisfacción laboral radica en que se requiere interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales, y así por el estilo. (p.83)

Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

Figura 2

Respuestas a la insatisfacción en el trabajo



Fuente. Robbins y Judge (2009)

Hay consecuencias tanto cuando un empleado disfruta de su trabajo como cuando lo desprecia. Para comprender los efectos de la insatisfacción. Las estructuras de estas cuatro respuestas se pueden agrupar en dos categorías: constructivo/destructivo y activo/pasivo. Las respuestas se definen de la siguiente manera:

Salida: Comportamiento orientado a la salida de la organización en busca de un nuevo cargo o por renuncia.

Voz: Trabajar de manera constructiva y activa para mejorar las circunstancias, incluso haciendo sugerencias de mejora, discutiendo problemas con los superiores y posiblemente participando en actividades.

Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, incluyendo hablar en favor de la organización contra críticas del exterior y con la confianza de que la administración está "haciendo las cosas correctamente".

Negligencia: Permitir que las condiciones se deterioren pasivamente, quizás por ausencia o impunidad flagrante, menos esfuerzo y una mayor tasa de error.

(p.87)

Factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral

- La forma de trabajo es un factor importante en la satisfacción del trabajador.
- El nivel de desarrollo que solicitan en sus diferentes ambientes de trabajado les conlleva a usar sus habilidades y talento que cuenta el trabajador.

- Para cada puesto de trabajo se desarrollan tareas o actividades por el cual deberá identificarse correctamente de inicio a fin.
- La ejecución de las tareas del trabajador es un factor que influye en la vida laboral de las otras personas de la organización.

Aspectos relacionados

Son cuatro los aspectos que se relacionan para la medición de la satisfacción y suelen considerarse dimensiones:

Condiciones laborales

La mayoría de las personas generalmente están satisfechas con sus trabajos cuando ofrecen capacitación, variedad, independencia y control. Más allá del trabajo realizado sobre la satisfacción laboral de los subalternos, existe una fuerte relación entre interdependencia, retroalimentación, apoyo social e interacción con compañeros de trabajo fuera del lugar de trabajo. Un estudio realizado en una importante empresa de telecomunicaciones de Hong Kong descubrió que los empleados que creen que sus líderes les han dado la autoridad para actuar reportan niveles más altos de satisfacción laboral. Un estudio realizado en Israel sugirió que la paciencia, la sensibilidad y el apoyo del gerente aumentan el nivel de satisfacción. (pp. 83- 85).

Personalidad

Las condiciones laborales por sí solas no determinan la satisfacción laboral; los rasgos de personalidad también influyen. Las personas que tienen autoevaluaciones esenciales (AEE) positivas (aquellas que creen en su valor intrínseco y capacidad fundamental) están más felices con sus trabajos que

aquellas que no las tienen. Además, aquellos que tienen un AEE alto y un fuerte compromiso con sus carreras tienden a tener un nivel de satisfacción muy alto. (pp. 83- 85)

Salario

Cuando se habla de satisfacción laboral, surge la cuestión salarial. Muchas personas asocian los ingresos con la satisfacción laboral y la felicidad general, aunque esta relación normalmente se debilita una vez que un individuo alcanza un nivel de vida cómodo. (pp. 83- 85)

Responsabilidad social corporativa (RSC)

El compromiso que tiene una organización con la responsabilidad social corporativa, o sus acciones autorizadas que van más allá de lo que exige la ley en beneficio de la sociedad o el medio ambiente, ejerce una influencia cada vez mayor en la satisfacción laboral de las personas. Las organizaciones participan en RSC de diversas formas, a través de iniciativas de sostenibilidad ambiental, trabajos sin fines de lucro e iniciativas caritativas. La RSC es beneficiosa tanto para las personas como para el planeta. Cuando la misión de RSC de la compañía coincide con los valores personales de los trabajadores, estos se sienten más satisfechos. De hecho, de 59 organizaciones grandes y pequeñas encuestadas recientemente, 86 por ciento reportó tener empleados más felices debido a sus programas de RSC. (pp. 83- 85)

1.3 Definición de términos básicos

Colaboradores: son definidos como individuos que realizan tareas en diversas organizaciones, ya sean públicas o privadas, buscan cumplir o alcanzar una meta mediante el uso de sus tareas designadas (Chiavenato, 2009).

Contrato CAS: es un contrato laboral especial que se aplica solo en el sector público peruano y se celebra entre una persona natural y el Estado y rige específicamente por el Decreto Legislativo N.º 1057 (Ministerio de Educación [MINEDU], 2019).

Contrato 276: es un contrato que involucra el conjunto de principios, normas y procedimientos que rigen los pagos, derechos y obligaciones que corresponden a los servidores públicos que constantemente prestan servicios permanentes bajo la supervisión del público (El Peruano, 2019).

Clima organizacional: es un grupo de características medibles presentes en el lugar de trabajo que los empleados perciben tanto directa como indirectamente y que tienen un impacto en su motivación y comportamiento (Mejía, 2019).

Institución pública: es la organización que cumple una función pública y está afiliada al gobierno nacional o subnacional. Estas instituciones ahora realizan más que una simple función de control en la administración pública moderna; también cuentan con herramientas para promover mejores prácticas (Hegel, 2021).

Percepción: acción o resultado de la percepción (recibir algo, captarlo intuitivamente, comprender); también denominado como la capacidad mental y habilidad para procesar y analizar información obtenida del entorno,

particularmente a través de los sentidos (Real Academia Española [RAE], 2023).

Satisfacción laboral: definido como el sentimiento, estado emocional y los pensamientos del empleado sobre la empresa y el trabajo que realiza allí. Es una percepción subjetiva positiva o negativa que es principalmente el resultado de la experiencia del empleado (Cuesta, 2020).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Hipótesis específicas

La autorrealización se relaciona con la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

El involucramiento laboral se relaciona con las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

La supervisión se relaciona con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

La comunicación se relaciona con la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Las condiciones laborales se relacionan con el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1 Variable Independiente: Clima organizacional

Definición conceptual: Según Palma (2004), es visto como la percepción de elementos relacionados con el lugar de trabajo, es posible que funcione como una herramienta de diagnóstico que oriente las acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer y/o optimizar los procesos y resultados organizacionales. (p.2)

Definición operacional: La variable clima organizacional será desarrollada mediante sus dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Cada dimensión cuenta con sus respectivos indicadores.

La escala de medición es ordinal Likert 5 para el cuestionario.

2.2.2 Variable dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Según Meliá y Peiró (1998) la satisfacción laboral hace referencia a la consideración de la experiencia del hombre en su trabajo, referente a lo que observa, vive y escucha; además valora todos aquellos aspectos en los que está involucrado el colaborador; además destaca que existen hechos o situaciones en las que el trabajador se muestra indiferente porque no les afecta ni les beneficia. (p.60)

Definición operacional: La variable satisfacción laboral será desarrollada mediante sus dimensiones supervisión, ámbito físico, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación. Cada dimensión cuenta con sus respectivos indicadores.

La escala de medición es ordinal Likert 5 para el cuestionario.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

Enfoque de la investigación

La investigación fue de enfoque mixto; de acuerdo al aporte de Hernández y Mendoza (2018) este enfoque mezcla tanto el enfoque cuantitativo y cualitativo por lo que se emplea la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

El presente estudio empleó la medición numérica y el análisis estadístico para la contrastación de hipótesis; además de interpretar datos numéricos como la opinión de los entrevistados acerca de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; lo que permitió el sustento de los resultados de las validaciones de las hipótesis.

Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada. Según Hernández y Mendoza (2018), se busca desarrollar conocimiento que pueda aplicarse directamente a problemas sociales o industriales; esto se basa principalmente en el proceso de vinculación entre la teoría y el resultado. El estudio pretendió conocer y comparar los resultados de la existencia de una correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Alcance de la investigación

Fue de alcance correlacional. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), consiste en evaluar dos variables con el objetivo de determinar su grado de correlación; como resultado, la investigación correlativa tiene como objetivo comprender cómo el cambio de una variable afecta a la otra. Este estudio buscó establecer el nivel de correlación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Diseño de la investigación

Fue de diseño no experimental – transversal; dado que durante el estudio las variables no sufren alteración alguna y el estudio se desarrolla en dado momento (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente estudio, las variables clima organizacional y satisfacción laboral fueron estudiados en su contexto real sin ser manipuladas además de realizarse en un momento dado.

3.2 Diseño muestral

Población

De acuerdo con Condori (2020), la población es una agrupación del universo que se puede examinar, es decir pueden ser personas, cosas, comunidades, naciones, ocupaciones, documentos, etc.

Para la selección de la población se han considerado los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

Todos los colaboradores que fueron contratados bajo la modalidad CAS (1057) Y el Contrato 276, así mismo que tengan como mínimo 1 año laborando en la Municipalidad Provincial de Jaén.

Criterios de exclusión

Todos los colaboradores que fueron contratados bajo la modalidad Locación de Servicios porque son colaboradores muy rotativos, así mismo que aquellos colaboradores que tengan menos de 1 año laborando porque no tienen una percepción amplia sobre el ambiente laboral en la Municipalidad Provincial de Jaén.

La población comprendió a los 249 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Jaén y se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población del estudio

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Contrato 276	144	58%
Contrato Administrativo de Servicio – CAS (1057)	105	42%
Total	249	100%

Nota. Elaborado en función a los datos proporcionados por la Municipalidad Provincial de Jaén

Muestra

Para la selección de la muestra, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio, el cual asigna las mismas probabilidades a todos los participantes de ser seleccionados (Hernández y Mendoza, 2018), y se determinó por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza (para un nivel de 95% es 1.96)

p: Probabilidad de que exista capacidad de investigación (50%, es 0.05)

q: Probabilidad de que no exista capacidad de investigación (50%, es 0.05)

N: Tamaño de la población (249 trabajadores de Municipalidad Provincial de Jaén)

e: Máximo error permitido (5%, es 0.05)

Reemplazando los valores fue de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 249}{(0.05)^2(249 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 151$$

La muestra estuvo conformada por 151 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Jaén y se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2*Población del estudio*

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Contrato 276	87	58%
Contrato Administrativo de Servicio – CAS (1057)	64	42%
Total	151	100%

Nota. Elaborado en función a los datos proporcionados por la Municipalidad Provincial de Jaén

Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente estudio fue de 1 colaborador de la Municipalidad Provincial de Jaén

3.3 Técnicas de recolección de datos

Técnicas

Para Fellers y Kuiper (2020), dos de las técnicas más empleadas en investigación son la encuesta y la entrevista; dado que permiten recolectar información de fuentes primarias.

El estudio empleó la encuesta, por medio de una serie de preguntas que permitió recolectar información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de fuente directa que son los colaboradores. Además, se empleó la entrevista, que contenía una serie de preguntas abiertas que permitieron entender mejor la situación actual de la municipalidad.

Instrumentos

En función a las técnicas empleadas, los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario y la guía de entrevista, el primero contiene preguntas cerradas con una escala de respuesta Likert 5; mientras que el segundo instrumento contiene preguntas abiertas que permitirán conocer las opiniones de los entrevistados.

Para la variable Clima organizacional se adaptó al cuestionario “Escala Clima Laboral” elaborado por Palma (2004) el cual consta de una serie de 50 interrogantes; sin embargo para el fin de la investigación solo se usaron 27 interrogantes; con una escala Likert 5: Nunca o ninguno (1), Poco (2), Regular o algo(3), Mucho (4) y Siempre o todo (5). Mientras que para la variable Satisfacción laboral se empleó la adaptación del “Cuestionario de Satisfacción S20/23” elaborado por Meliá & Peiró (1998) el cual consta de una serie de 23 preguntas, de las cuales para el fin de la investigación se usaron solo 19 interrogantes; con una Likert 5: Muy insatisfecho (1), Algo insatisfecho (2), Indiferente (3), Bastante satisfecho (4) y Muy satisfecho (5). En cuanto a la guía de entrevistas para ambas variables las preguntas han sido creadas; y contiene 10 interrogantes en total.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se obtuvo por medio del Alfa de Cronbach. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este coeficiente es considerado preciso para la medición de la fiabilidad de los instrumentos; donde la escala de rango que indica el nivel de fiabilidad es; de 0.1 a 1: donde el más bajo indica fiabilidad baja y el más alto indica fiabilidad perfecta.

Por ello, el presente estudio aplicó dicho coeficiente, para ello se aplicó una prueba piloto a 30 colaboradores; donde el coeficiente Alfa de Cronbach para los instrumentos de ambas variables fue de 0.975; indicando una fiabilidad de excelente. (Ver anexo 6)

Validez del instrumento

La validez del constructo de la investigación fue medida por medio del análisis factorial (AFE), ya que es una técnica estadística que permite conocer con precisión las dimensiones, constructos o variables observadas, aplicándose la prueba de KMO y Bartlett, el cual se tuvo un valor del 0,900 y 0.9100 en relación a las variables clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente. Lo que significó que las variables contaban con una adecuada estructura a nivel teórico y metodológico, permitiendo tener resultados que garanticen la veracidad de la información. (Ver anexo 7).

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el presente estudio como técnicas estadísticas se emplearán las siguientes herramientas:

Excel: es un programa que forma parte de la suite de Microsoft Office; es un considerado como un programa de calculadora que se usa principalmente para tareas financieras y matemáticas; en el presente estudio se empleará para ordenar la base de datos obtenida de las encuestas aplicadas.

SPSS v.27: esta completa herramienta estadística se puede utilizar para hacer un análisis más profundo. Los investigadores lo utilizan para examinar datos de poblaciones muy grandes; por ello en el presente estudio se empleará para

el cálculo del coeficiente de correlación y de las tablas y figuras obtenidas a raíz de la base de datos.

Word: es una aplicación informativa destinada al procesamiento de texto. Esto lo hace útil para escribir textos con cualquier propósito, ya sea académico, profesional o creativo. Posee un conjunto de herramientas completas que hace posible cambiar el formato de un documento.

3.5 Aspectos éticos

El presente estudio cumple con todos los estándares éticos establecidos por la Universidad de San Martín de Porres. Además, el presente estudio cumplió con todos los protocolos de seguridad pertinentes y necesarios, así como con todas las autorizaciones firmadas por la administración de la Municipalidad Provincial de Jaén para recolectar datos. Y se utilizaron las normas de la séptima edición de la APA (Psychological Association) para garantizar la precisión en el formato de los datos y la cita bibliográfica.

El presente estudio también incorporó los principios fundamentales del informe Belmont (1979), que fueron: Beneficencia; se refiere a cómo se trata a las personas de manera ética y respetuosa mientras se las protege de daños y se trabaja para fortalecer su bienestar; generalmente se entiende que el término "beneficencia" se refiere a actos de bondad y generosidad que van más allá de las obligaciones estrictas. Justicia; este principio exige la distribución equitativa de todos los beneficios; por otro lado, es visto como una injusticia cuando se restringe el beneficio de una investigación aun cuando es legal hacerlo. Y

respeto a la persona: incluye al menos dos convicciones éticas. La primera es que todas las personas deben ser vistas como agentes independientes, y la segunda es que toda persona cuya autonomía ha sido disminuida tiene derecho a la protección. Como resultado, el requisito moral de respetar a los demás se divide en dos requisitos moralmente distintos: el requisito de reconocer la autonomía personal y el requisito de proteger a aquellos cuya autonomía ha sido disminuida de alguna manera.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Contrastación de las hipótesis

Una vez que se obtuvieron los datos de las encuestas aplicadas se procedió al armado de la base de datos para luego aplicar la prueba estadística de normalidad.

Debido a que la muestra está conformada por 151 colaboradores la prueba de normalidad idónea de aplicar es la de Kolmogorov-Smirnov, ya que se aplica para muestras mayores a 50.

Tabla 3

Análisis de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,056	151	,200*	,991	151	,447
SATISFACCIÓN LABORAL	,060	151	,200*	,987	151	,173

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

a. Corrección de significación de Lilliefors
Nota. Elaboración propia en función a las encuestas aplicadas. Obtenido de IBM SPSS v.27

En la tabla se muestra la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov; los valores de significancia fueron 0.200 lo cual es superior a 0.05 indicando que los datos presentan una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó el estadístico de prueba para de correlación Pearson siendo la más apropiada para determinar la correlación entre dos variables.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) el coeficiente de Pearson es una prueba paramétrica, por lo cual se emplea cuando la distribución de datos es normal; este coeficiente se analiza por rangos, escala o nivel y se tiene la siguiente escala:

Tabla 4

Niveles de correlación de Pearson

Valor	Significado
1	Correlación Perfecta
[0,80 - 0,99]	Correlación Muy alta
[0,60 - 0,79]	Correlación alta
[0,40 - 0,59]	Correlación Moderada
[0,20 - 0,39]	Correlación Baja
[0,10 - 0,19]	Correlación Muy Baja
0	Correlación Nula

Fuente. Hernández y Mendoza (2018)

Es necesario destacar que el nivel de significancia resulta importante para la interpretación de los resultados:

Tabla 5.

Interpretación del valor de significancia

Valor	Significado
Sig. > 0,05	Se acepta la Ho
Sig. < 0,05	Se rechaza la Ho

Fuente. Hernández y Mendoza (2018)

4.1.1 Hipótesis derivada 1

La autorrealización se relaciona con la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Tabla 6

Relación entre la autorrealización y la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

		Autorrealización	Satisfacción
Autorrealización	Correlación de Pearson	1	,316**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	151	151
Satisfacción	Correlación de Pearson	,316**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	151	151

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

Nota. Elaboración propia en función a las encuestas aplicadas. Obtenido de IBM SPSS v.27

Interpretación:

En la tabla, se observa que la autorrealización se relaciona con la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023; debido a que el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05. Además, la relación es positiva/directa con un nivel de

relación baja de acuerdo al coeficiente de Pearson que fue de 0.316** con una significancia de bilateralidad. En ese sentido se evidencia que al existir una variación (mejora o deficiencia) de la autorrealización existirá un cambio en la misma dirección sobre la satisfacción intrínseca de los colaboradores.

4.1.2 Hipótesis derivada 2

El involucramiento laboral se relaciona con las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Tabla 7

Relación entre el involucramiento laboral y las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

		Involucramiento Laboral	Prestaciones
Involucramiento Laboral	Correlación de Pearson	1	,310**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	151	151
Prestaciones	Correlación de Pearson	,310**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	151	151

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

Nota. Elaboración propia en función a las encuestas aplicadas. Obtenido de IBM SPSS v.27

Interpretación:

En la tabla se observa que el involucramiento laboral se relaciona con las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023; debido a que el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05. Además, la relación es positiva/directa con un nivel de relación baja de acuerdo al coeficiente de Pearson que fue de 0.310** con una significancia de bilateralidad. En ese sentido se evidencia que al existir una variación (mejora o deficiencia) del involucramiento laboral existirá un cambio en la misma dirección sobre las prestaciones de los colaboradores.

4.1.3 Hipótesis derivada 3

La supervisión se relaciona con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Tabla 8.

Relación entre la supervisión y la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

		Supervisión	Participación
Supervisión	Correlación de Pearson	1	,490**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	151	151
Participación	Correlación de Pearson	,490**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

N	151	151
---	-----	-----

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 Nota. Elaboración propia en función a las encuestas aplicadas. Obtenido de IBM SPSS v.27

Interpretación:

En la tabla se observa que la supervisión se relaciona con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023; debido a que el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05. Además, la relación es positiva/directa con un nivel de relación moderada de acuerdo al coeficiente de Pearson que fue de 0.490** con una significancia de bilateralidad. En ese sentido se evidencia que al existir una variación (mejora o deficiencia) de la supervisión existirá un cambio en la misma dirección sobre la supervisión de los colaboradores.

4.1.4 Hipótesis derivada 4

La comunicación se relaciona con la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Tabla 9

Relación entre la comunicación y la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

		Comunicación	Supervisión
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,539**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	151	151
Supervisión	Correlación de Pearson	,539**	1

Sig. (bilateral)	,000	
N	151	151

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

Nota. Elaboración propia en función a las encuestas aplicadas. Obtenido de IBM SPSS v.27

Interpretación:

En la tabla se observa que la comunicación se relaciona con la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023; debido a que el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05. Además, la relación es positiva/directa con un nivel de relación moderada de acuerdo al coeficiente de Pearson que fue de 0.539** con una significancia de bilateralidad. En ese sentido se evidencia que al existir una variación (mejora o deficiencia) de la comunicación existirá un cambio en la misma dirección sobre la supervisión de los colaboradores.

4.1.5 Hipótesis derivada 5

Las condiciones laborales se relacionan con el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Tabla 10

Relación entre las condiciones laborales y el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

		Condiciones Laborales	Ámbito Físico
Condiciones Laborales	Correlación de Pearson	1	,545**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	151	151
Ámbito Físico	Correlación de Pearson	,545**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	151	151

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

Nota. Elaboración propia en función a las encuestas aplicadas. Obtenido de IBM SPSS v.27

Interpretación:

En la tabla se observa que las condiciones laborales se relacionan con el ámbito físico en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023; debido a que el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05. Además, la relación es positiva/directa con un nivel de relación moderada de acuerdo al coeficiente de Pearson que fue de 0.545** con una significancia de bilateralidad. En ese sentido se evidencia que al existir una variación (mejora o deficiencia) de las condiciones laborales existirá un cambio en la misma dirección sobre el ámbito físico de los colaboradores.

4.1.6 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Tabla 11

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,714**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	151	151
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,714**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	151	151

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

Nota. Elaboración propia en función a las encuestas aplicadas. Obtenido de IBM SPSS v.27

Interpretación:

En la tabla se observa que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023; debido a que el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05. Además, la relación es positiva/directa con un nivel de relación alta de acuerdo al coeficiente de Pearson que fue de 0.714** con una significancia de bilateralidad. En ese sentido se evidencia que al existir una variación (mejora o deficiencia) del clima organizacional existirá un cambio en la misma dirección sobre la satisfacción laboral de los colaboradores.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este apartado, se presenta la discusión de los resultados encontrados en relación al “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023”. Se realizó un análisis con una muestra de 151 trabajadores de la entidad pública a quienes se les aplicó los instrumentos diseñados.

5.1.1 Hipótesis derivada 1.

La autorrealización se relaciona con la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Los resultados obtenidos en la tabla 6 revelan una relación positiva baja de 0.316 entre la autorrealización y la satisfacción intrínseca, indicando una correlación entre ambas dimensiones. Estos hallazgos fueron comparados con el estudio de Gonzáles (2020), quien también encontró una relación baja entre estas dimensiones. Según Gonzáles, los trabajadores no sentían compromiso para cumplir con los objetivos de la entidad debido a la falta de reconocimiento de logros, un ambiente no propicio y la escasez de oportunidades de capacitación. Esta situación fue corroborada por el jefe de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Jaén en una entrevista, quien mencionó que actualmente no se implementan acciones para promover la autorrealización debido a restricciones normativas en proceso de implementación, lo que ha afectado el compromiso de los trabajadores con los objetivos institucionales y la disponibilidad de capacitación estructurada.

Sin embargo, estos resultados discrepan con los hallazgos de Portillo (2020) quien reportó una relación positiva alta entre la autorrealización y la satisfacción intrínseca, atribuyéndolo a condiciones laborales óptimas, reconocimiento de logros y programas efectivos de capacitación. Estos contrastes subrayan la influencia variable de los contextos organizacionales específicos en la percepción y experiencia de los empleados respecto a la autorrealización y la satisfacción intrínseca.

Finalmente, los resultados del estudio se alinean con la teoría de Palma (2004) y Meliá y Peiró (1998), quienes destacan la importancia de cultivar un ambiente de trabajo positivo para promover la satisfacción intrínseca de los trabajadores.

5.1.2 Hipótesis derivada 2.

El involucramiento laboral se relaciona con las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Los resultados encontrados en la tabla 7 muestran una correlación positiva baja de 0.310 y una significancia de 0.000 entre el involucramiento laboral y las prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad, lo que indica una relación entre estas dimensiones. Estos hallazgos fueron comparados con el estudio de Zorrilla (2022), quien también encontró una relación positiva de nivel medio-bajo entre las dimensiones analizadas. Según Zorrilla, esto se debió a que la empresa no cumplía adecuadamente con la cultura organizacional ofrecida a los trabajadores, y las condiciones laborales no eran óptimas, incluyendo salarios que no estaban a la par del mercado y otros aspectos negativos. Esta perspectiva fue respaldada por el jefe de contabilidad de la Municipalidad Provincial de Jaén, quien mencionó que los trabajadores no se sentían comprometidos debido a las

condiciones insatisfactorias en el trabajo, incluyendo preocupaciones sobre salarios, espacio físico, clima laboral y comunicación.

Sin embargo, estos resultados discrepan con el estudio de Espinoza y Guerra (2022), quienes reportaron una relación positiva alta entre el involucramiento laboral y las prestaciones. Según estos autores, los trabajadores se sentían comprometidos con los valores institucionales y la entidad fomentaba este sentimiento. Estas diferencias destacan la variabilidad en la percepción y experiencia de los empleados en diferentes contextos organizacionales.

Finalmente, los resultados del estudio se alinean con la teoría de Palma (2004), que enfatiza la importancia del grado de identificación que los trabajadores tienen con los valores organizacionales, ya que esto repercute en el desarrollo y crecimiento de la entidad.

5.1.3 Hipótesis derivada 3.

La supervisión se relaciona con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

El análisis obtenido en la tabla 8 revela una relación positiva moderada de 0.490 entre la supervisión y la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial, indicando una correlación significativa entre estas dimensiones. Este hallazgo se respalda por investigaciones previas como las de León (2018) e Inga y Rosales (2023), quienes también encontraron una relación positiva significativa. Según estos estudios, una supervisión efectiva genera confianza en los trabajadores y fomenta un alto nivel de liderazgo, lo que impulsa una participación activa y positiva.

Sin embargo, estos resultados discrepan con la perspectiva del jefe de contabilidad de la Municipalidad Provincial de Jaén, quien mencionó la ausencia de participación activa de los trabajadores y la falta de confianza generada por una supervisión autoritaria, lo cual no contribuye a una satisfacción laboral positiva.

Por otro lado, la teoría de Meliá y Peiró Peiró (1998) sostiene que la supervisión es un proceso dirigido a gestionar de manera efectiva la carga de trabajo y los casos dentro de una organización, facilitando el desplazamiento eficiente de tareas a lo largo de su ciclo de vida a través de la gestión activa de la carga de tareas y casos de objetos organizacionales.

5.1.4 Hipótesis derivada 4.

La comunicación se relaciona con la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

El resultado obtenido en la tabla 9 muestra una relación positiva moderada de 0.539 y una significancia de 0.000 entre la comunicación y la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, lo que indica que existe una buena comunicación en la entidad. Este hallazgo se contrasta con el estudio de Navarrete (2020), quien encontró una relación positiva entre la comunicación y la supervisión de los docentes en una Unidad Educativa, destacando la existencia de canales formales de comunicación para la transmisión de mensajes y documentos. Esta perspectiva coincide con lo mencionado por el jefe de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Jaén, quien señaló la presencia de canales formales como memorándums y grupos de WhatsApp para la comunicación interna.

En contraste, Zagaceta (2022) reportó en su investigación una relación negativa entre estas dimensiones, atribuida a una falta de comunicación efectiva entre supervisores y trabajadores, lo que generaba insatisfacción entre los empleados. Este hallazgo subraya la variabilidad en la calidad de la comunicación dentro de diferentes contextos organizacionales.

Además, estos resultados se respaldan con la teoría de Palma (2004), que define la comunicación como la percepción del trabajador acerca del acceso a información oportuna y relevante para el cumplimiento de sus funciones, además de evaluar si la organización fomenta la comunicación interna.

5.1.5 Hipótesis derivada 5.

Las condiciones laborales se relacionan con el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

El resultado obtenido en la tabla 10 muestra una relación positiva moderada de 0.545 y una significancia de 0.000 entre las condiciones laborales y el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, lo que indica una correlación significativa entre estas dimensiones. Este hallazgo se contrasta con el estudio de Natividad y Zabala (2023), quienes encontraron una relación moderadamente significativa entre las condiciones de trabajo y el ambiente laboral. Según estos autores, la empresa había realizado mejoras en los espacios de trabajo, renovado equipos y contratado personal para un mantenimiento adecuado.

Sin embargo, este resultado no coincide con lo expresado por el jefe de contabilidad de la Municipalidad Provincial de Jaén en la entrevista, quien mencionó que las condiciones de trabajo no eran óptimas. Se señaló falta de limpieza regular, equipos

de ventilación dañados, escasez de materiales de escritorio, problemas con el servicio de internet y salarios por debajo del mercado, entre otros aspectos negativos.

Además, se discrepa con la investigación de Félix (2022), quien encontró una relación significativa pero baja entre las dimensiones estudiadas debido a deficiencias en la estructura organizacional y condiciones laborales insatisfactorias.

Estos hallazgos se respaldan con la teoría de Palma (2004), que define las condiciones laborales como los elementos psicosociales, materiales y financieros que una empresa provee para facilitar el cumplimiento de las tareas encomendadas.

5.1.6 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Los resultados obtenidos en la tabla 11 revelan una relación positiva alta con un valor de 0.714 y una significancia de 0.000 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, indicando una correlación significativa entre estas variables. Este hallazgo fue contrastado con el estudio de Ávalos y Barreto (2022), quienes también encontraron una relación positiva altamente significativa entre estas variables. Según estos autores, la organización mantenía un clima laboral eficiente que contribuía a la satisfacción mediamente satisfactoria de sus trabajadores, aunque aún estaban en procesos de mejora.

Esto coincide con la declaración del jefe de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Jaén, quien mencionó que actualmente no se ofrecía un clima laboral óptimo a los trabajadores, pero que estaban implementando procesos y mejorando equipos para elevar la satisfacción laboral.

Además, estos resultados se respaldan con la teoría de Palma (2004) y Robbins y Judge (2009), quienes subrayan la importancia de mantener un clima de trabajo óptimo para aumentar la satisfacción laboral y mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales en empresas u organizaciones públicas.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo específico 1; se evidenció que existe una relación positiva baja entre la autorrealización y la satisfacción intrínseca. Por lo que se acepta la hipótesis específica con base en el coeficiente de Pearson que fue 0.316 ** y al valor de significancia 0,000; lo que muestra que, si la autorrealización incrementa, la satisfacción intrínseca de los colaboradores también incrementa.
2. Respecto al objetivo específico 2; se evidenció que existe una relación positiva baja entre el involucramiento laboral y las prestaciones. Por lo que se acepta la hipótesis específica en base al coeficiente de Pearson que fue 0.310 ** y al valor de significancia 0,000. Además, se mostró que el nivel de involucramiento de los colaboradores no fue el adecuado y ello puede deberse a que existe quejas en cuanto a las prestaciones que perciben los colaboradores.
3. Respecto al objetivo específico 3; se evidenció que existe una relación positiva moderada entre la supervisión y la participación. Por lo que se acepta la hipótesis específica en base al coeficiente de Pearson que fue 0.490 ** y al valor de significancia 0,000; lo que muestra que, si la supervisión eficiente incrementa, el nivel de participación de los colaboradores también incrementa.
4. Respecto al objetivo específico 4; se evidenció que existe una relación positiva moderada entre la comunicación y la supervisión. Por lo que se acepta la hipótesis específica en base al coeficiente de Pearson que fue 0.539 ** y al valor de significancia 0,000; además se identificó que la comunicación no es la correcta y que la supervisión debido a la inadecuada comunicación puede llegar a ser agresiva.

5. Respecto al objetivo específico 5; se evidenció que existe una relación positiva moderada entre las condiciones laborales y el ámbito físico. Por lo que se acepta la hipótesis específica en base al coeficiente de Pearson que fue 0.545** y al valor de significancia 0,000; además se identificó que las condiciones laborales no son las adecuadas lo que conlleva a que la satisfacción con el ámbito físico sea baja, porque hay poca iluminación y ventilación, no se realiza limpieza de forma diaria, entre otros.

6. Por último, en cuanto al objetivo general, se determinó que existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; por lo que se acepta la hipótesis general en base al coeficiente de Pearson que fue 0.714** y al valor de significancia 0,000; lo que muestra que, si el clima organizacional incrementa, la satisfacción de los colaboradores también incrementa. Además, se mostró que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral se encontraron en un nivel medio.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la hipótesis derivada 1, se recomienda al área de Recursos Humanos brindar reconocimientos a los colaboradores por su desempeño y el cumplimiento de sus metas. Este reconocimiento puede llevarse a cabo en pequeñas reuniones o ceremonias donde se destaque el esfuerzo de los colaboradores, y también considerar la implementación de bonificaciones por cumplimiento. Además, es crucial promover un ambiente que ofrezca oportunidades de crecimiento para todos los empleados. Estas acciones están diseñadas para aumentar la satisfacción intrínseca de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Jaén.
2. Respecto a la hipótesis derivada 2, se recomienda a la gerencia municipal promover entre sus colaboradores un espíritu de compromiso. Esto puede lograrse mediante la realización de pequeñas reuniones donde se involucre a los colaboradores y se les brinde información de manera transparente. Además, es importante generar incentivos monetarios adecuados y asegurar un salario justo y equitativo acorde con su carga laboral. Estas acciones están diseñadas para incrementar la satisfacción de los colaboradores respecto a las prestaciones percibidas en la Municipalidad Provincial de Jaén.
3. Respecto a la hipótesis derivada 3; se recomienda capacitar adecuadamente a los colaboradores y sobre todo a aquellos que se encargan de la supervisión de los demás colaboradores para que realicen su trabajo con empatía, además de hacerlos partícipes en la toma de decisiones.

4. Respecto a la hipótesis derivada 4; se recomienda realizar un taller con los colaboradores acerca de la importancia de una comunicación eficiente; además de mejorar los canales de información ello permitirá que la supervisión ejercida en los subordinados se realice con un trato justo; además se debe establecer en un cronograma la frecuencia de la supervisión y el apoyo que se puede brindar con ella.

5. Respecto a la hipótesis derivada 5, se recomienda a la gerencia municipal gestionar y administrar de manera adecuada los recursos humanos y materiales para cumplir con las actividades y metas programadas. Esto contribuirá a que el personal se sienta satisfecho con el ambiente físico, mejorando aspectos como la limpieza, la iluminación, la ventilación, entre otros.

6. Respecto a la hipótesis general, se recomienda a la gerencia municipal mejorar el clima organizacional mediante la implementación de capacitaciones y talleres incluidos en sus presupuestos, así como la introducción de pausas activas. Estas acciones contribuirán a crear un ambiente de trabajo más favorable donde los colaboradores puedan interactuar entre sí de manera positiva. Además, se sugiere a los futuros investigadores profundizar en esta área de estudio, ya que se ha establecido estadísticamente una correlación entre variables. Sería beneficioso investigar más a fondo las razones prácticas detrás de estas correlaciones, lo cual podría ser objeto de estudio en futuras investigaciones dentro de la misma entidad o en otras instituciones públicas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Achá. (2022). Satisfacción laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11498/Satisfaccion_AchaSabogal_Ashley.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ávalos, A., & Barreto, Y. (2022). "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos*".

Tesis de pregrado, USIL, Lima.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cb1ac959-2d28-4d1d-8a25-221314bf95a4/content>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral* (1era ed.). Madrid:

Universidad Nacional de Educación a Distancia.

https://www.google.com.pe/books/edition/GESTI%C3%93N_ESTRAT%C3%89GICA_DEL_CLIMA_LABORAL/2YaxCwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+pdf+sobre+clima+laboral+gratis&printsec=frontcover

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento humano*. DF. México, México: McGraw Hill.

Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Académica*, 2(1), 1-16.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2), 1-15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327

El Peruano. (16 de octubre de 2019). *Elperuano*.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-contratos-de>

servicios-personales-a-plazo-indetermi-resolucion-no-601-2017-mp-cff-
slgmg-1578394-1/

Espinoza, L., & Guerra, C. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022*. Tesis de Maestría, Universidad Continental, Huancayo.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12075/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Fabian_2022.pdf

Félix, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021*. Huancayo.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10649/1/IV_FHU_501_TE_Felix_Barrera_2022.pdf

Fellers, P., & Kuiper, S. (18 de abril de 2020). Introducing undergraduates to concepts of survey data analysis. *ProQuest*, 28(1).

<https://www.proquest.com/docview/2391195093/abstract/380ACE0723A04808PQ/1?accountid=37408>

Fernández y Sánchez. (2020). ¿Desaparecen las diferencias en la satisfacción laboral por sexo en el sector público?.

<https://nadaesgratis.es/admin/desaparecen-las-diferencias-en-la-satisfaccion-laboral-por-sexo-en-el-sector-publico>

Gallardo y Lastra. (2022). *Análisis del clima organizacional y su incidencia*.

https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1727/1/TIC_AP04D.pdf

García, M. (2020). Estrés laboral en docentes de enseñanza secundaria de una institución pública de la ciudad de Manta. *Revista San Gregorio*, 3(43), 140-54. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i43.1412>

- Gastearena. (2022). Los empleados públicos tienen una mayor satisfacción en el trabajo en comparación con quienes lo hacen en el sector privado, según una tesis doctoral.
<https://www.pamplonaactual.com/articulo/economia/empleados-publicos-tienen-mayor-satisfaccion-trabajo-comparacion-quienes-hacen-sector-privado/20220815122008309612.html>
- González. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos* del.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>
- Grandez y Saravia. (2019). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/228>
- Hegel. (8 de junio de 2021). *Hegel.edu*. <https://hegel.edu.pe/blog/instituciones-publicas-en-el-peru/>
- Hernandez , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Inga y Rosales. (2023). *Clima organizacional y la satisfacción*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/11418742-f541-472b-9228-97fc2bc6a92d/content>
- León. (2018). *Un estudio sobre el funcionamiento y el clima organizacional en la administración pública desde la perspectiva de sus actores: el caso del Consejo Escolar La Plata*.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1644/te.1644.pdf>

- Mejía, A. (2019). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia Chihuahua*, 12(3), 170-181. <https://doi.org/10.54167/tch.v12i3.191>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(1), 59-74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/1989%20S20_23%20Melia%20y%20Peiro%20Red.pdf
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: EL cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(1), 59-74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (29 de junio de 2019). *Minedu.gob*. <http://www.minedu.gob.pe/politicas/modernizacion/preguntas-cas.php#:~:text=%C2%BFQUE%20ES%20UN%20CONTRATO%20ADMINISTRATIVO,Leg>
- Natividad, M., & Zabala, A. (2023). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C. en el 2017*. Lima. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623796/Natividad_CM.pdf?sequence=4
- Navarrete, J. (2020). *Clima laboral y su repercusión en el comportamiento de los docentes de la unidad educativa Amarilis Fuentes*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51468/1/Tesis%20final%20de%20NAVARRETE%20MAYEZA%20JACINTO%20ROLANDO%20MBA-RRHH.pdf>

- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral. 1(1).
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palma, S. (2004). TEST - Escala de Clima Laboral. 1(1), 1-7.
<https://es.scribd.com/document/320490291/TEST-Escala-de-clima-laboral-Sonia-Palma-docx#>
- Pedraza y Bernal. (2018). The organizational climate in the public and business sector from the perception of its human capital.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/18391316.html>
- Portillo. (2020). *Satisfacción laboral en colaboradores de una red de salud provincial del sector público de Apurímac, Perú.*
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/849d7e01-9abf-408b-969d-57d71a215100>
- Real Academia Española [RAE]. (7 de julio de 2023). *Dle.rae*. Obtenido de
<https://dle.rae.es/percep%C3%B3n>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (1era ed.). Pearson Educación.
https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_de_comportamiento_organizaci.html?hl=es&id=Q8p51ceQyXoC&redir_esc=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ava edición ed.). México: PRENTICE HALL INC.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Rodríguez, Y., & Pinto, M. (2018). Information use model for the strategic decision. *TransInformação*, 30(1), 51-64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Romaní. (2022). Clima Organizacional en el Ejército del Perú: El Permanente Desafío de los Líderes. <https://ceeep.mil.pe/2022/09/29/clima-organizacional-en-el-ejercito-del-peru-el-permanente-desafio-de-los-lideres/>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional* (1era ed.). México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* (1era ed.). Barranquilla, Colombia: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zagaceta. (2022). *Satisfacción laboral y factores ocupacionales en los docentes del*. Satisfacción laboral y factores ocupacionales en los docentes del
- Zorrilla, C. (2023). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del centro de salud de San Juan de Miraflores - 2019*. Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6858>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis:	Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Jaén, 2023
Línea de investigación:	Emprendimiento e innovación
Autor:	Jean Franco López Salazar

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?	Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	V1. Clima Organizacional (Palma, 2004) V2. Satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1998)	1. Autorrealización 2. Involucramiento laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales 1. Supervisión 2. Ámbito físico 3. Prestación 4. Satisfacción intrínseca 5. Participación
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores
PE-1	OE-1	HE-1		
¿La autorrealización se relaciona con la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Jaén, 2023?	Demostrar la relación existente entre la autorrealización y la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.	La autorrealización se relaciona con la satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	Autorrealización Satisfacción intrínseca	1. Crecimiento personal 2. Reconocimiento 1. Sentimiento de logro
PE-2	OE-2	HE-2		
¿El involucramiento laboral se relaciona con las	Demostrar la relación existente entre el involucramiento laboral y las prestaciones de	El involucramiento laboral se relaciona con las	Involucramiento laboral	1. Compromiso

prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?	los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	prestaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	Prestaciones	1. Condiciones de trabajo
PE-3 ¿La supervisión se relaciona con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?	OE-3 Demostrar la relación existente entre la supervisión y la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	HE-3 La supervisión se relaciona con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	Supervisión	1. Preparación 2. Seguimiento y control
			Participación	1. Toma de decisiones
PE-4 ¿La comunicación se relaciona con la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?	OE-4 Demostrar la relación existente entre la comunicación y la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	HE-4 La comunicación se relaciona con la supervisión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	Comunicación	1. Información canales 2. Jerarquía
			Supervisión	1. Frecuencia la supervisión 2. Relaciones personales
PE-5 ¿Las condiciones laborales se relacionan con el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?	OE-5 Demostrar la relación existente entre las condiciones laborales y el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	HE-5 Las condiciones laborales se relacionan con el ámbito físico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023	Condiciones laborales	1. Recursos 2. Adecuación administrativa
			Ámbito físico	1. Ambiente

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable: Clima organizacional		
Definición Conceptual: Según Palma (2004) es visto como la percepción de elementos relacionados que es posible que funcione como una herramienta de diagnóstico que oriente las acciones preventivas para fortalecer y/u optimizar los procesos y resultados organizacionales. (p.2)		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento

Dimensión 1: Autorrealización	Indicador 1: Crecimiento personal Según Palma (2004) se relaciona con aquellas acciones que mejoran los talentos, el potencial, el trabajo, la conciencia y la capacidad de una persona para realizar sueños y crear prosperidad. Al final, es lo que haces para mejorarte a ti mismo y tu forma de ver la vida; todo ello dentro del ambiente laboral. (p.3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existen oportunidades de prog 2. Las actividades en las que se desarrollarse 3. La empresa promueve el desa
	Indicador 2: Reconocimiento Según Palma (2004) es una táctica utilizada para demostrar aprecio, inspirar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado. (p.3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se valora los altos niveles de c 2. Los supervisores expresan reco 3. Se reconocen los logros en el t
Dimensión 2: Involucramiento Laboral	Indicador 1: Compromiso Según Palma (2004) es el nivel de responsabilidad y entusiasmo que tienen los colaboradores por su trabajo y la empresa. (p.3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se siente comprometido con e 2. Cada trabajador asegura sus r 3. En la oficina, se hacen mejor la
Dimensión 3: Supervisión	Indicador 1: Preparación Según Palma (2004) consiste en ayudar al colaborador a adquirir el conocimiento y las habilidades que necesitará para tener éxito en el trabajo, cada empleado potencial es examinado por la empresa para estas habilidades. (p.4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la organización, se mejoran de trabajo 2. Se recibe la preparación neces 3. Las responsabilidades del definidas
	Indicador 2: Seguimiento y control Según Palma (2004) consiste en el análisis y evaluación de las actividades para confirmar que se están ejecutando de manera correcta lo que permitirá la subsanación de las desviaciones. (p.4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. La evaluación que se hace del tarea 2. Se dispone de un sistema para las actividades 3. Existen normas y procedimientos
Dimensión 4: Comunicación	Indicador 1: Información y canales Según Palma (2004) son las herramientas y recursos utilizados para llevar a cabo un intercambio de información entre los involucrados. (p.5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con acceso a la i cumplir con el trabajo 2. La institución fomenta y promue 3. Existe colaboración entre el oficinas
	Indicador 2: Jerarquía Según Palma (2004) se refiere a cómo se distribuyen y organizan los empleados de la empresa de acuerdo con su estatus y funciones laborales, esta estructura sirve para dividir la autoridad en cualquier tipo de empresa, negocio, organización y entidad. (p.5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es posible la interacción con p 2. En la institución, se afrontan y 3. El Supervisor escucha los plan
Dimensión 5:	Indicador 1: Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los compañeros de trabajo co

Condiciones laborales	Según Palma (2004) hace referencia al recurso humano o material; el primero es el actuar entre los colaboradores en donde realizan trabajo en equipo, cooperación, etc y el segundo es el accionar eficiente y correcto de la administración de la organización para establecer las metas, objetivos, normas, entre otros. (p.6)	<ol style="list-style-type: none"> 2. El grupo con el que trabajo, fuere integrado 3. Se dispone de tecnología que
	Indicador 2: Adecuada administración Según Palma (2004) es el accionar eficiente y correcto de la administración de la organización para establecer las metas, objetivos, normas, entre otros. (p.6)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe buena administración de 2. La remuneración es atractiva que otras organizaciones 3. Los objetivos de trabajo guardan relación con la institución

Variable: Satisfacción Laboral		
Definición Conceptual: Según Meliá y Peiró (1998) la satisfacción laboral hace referencia a la consigna de la experiencia del hombre en su trabajo, referente a lo que observa, vive y escucha; además valora tanto las cosas como las personas en los que está involucrado el colaborador; además destaca que existen hechos o situaciones en las que muestra indiferente porque no les afecta ni les beneficia. (p.60)		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento SE ENCUENTRA SATISFACCIÓN
Dimensión 1: Supervisión	Indicador 1: Frecuencia de la supervisión Según García (2020) hace referencia a la proximidad y frecuencia con las que se supervisa las tareas o actividades de los trabajadores; y también involucra la manera en que se realiza tal supervisión dado que estas pueden llegar a ser bajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. La supervisión que ejercen sus superiores 2. La proximidad y frecuencia con que se supervisa 3. La forma en que sus superiores supervisan

	una presión constante lo que conlleva a que el colaborador muestre insatisfacción	
	Indicador 2: Relaciones personales Según Vallejo (2010) son interacciones entre dos o varias personas en donde es necesario desarrollar habilidades empáticas para un ambiente de trabajo positivo. Las habilidades sociales como la asertividad, el apoyo y la comunicación son esenciales para el lugar de trabajo. (p.95)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El apoyo que recibe de sus s 2. La igualdad y justicia de trato 3. Las relaciones personales co
Dimensión 2: Ámbito físico	Indicador 1: Ambiente Según Vallejo (2010) hace referencia al espacio donde se encuentra el colaborador y a las características del mismo (p.97)	<ol style="list-style-type: none"> 1. La limpieza, higiene y salubridad del trabajo. 2. El entorno físico y el espacio del lugar de trabajo FI 3. La iluminación, ventilación y temperatura de trabajo
Dimensión 3: Prestaciones	Indicador 1: Condiciones de trabajo Según Vallejo (2010) se refiere a la búsqueda exitosa y satisfactoria de aquellos intereses particulares que uno busca perseguir para saciar los propios deseos y/o los deseos del lugar donde labora. (p.95)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El grado en que su empresa cumple con las disposiciones y leyes laborales 2. La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales 3. El salario que Ud. recibe
Dimensión 4: Satisfacción intrínseca	Indicador 1: Sentimientos de logro Según Vallejo (2010) el término sentimiento de logro se refiere a la búsqueda exitosa y satisfactoria de aquellos intereses particulares que uno busca perseguir para saciar los propios deseos y/o los deseos del lugar donde labora. (p.93)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las satisfacciones que le proporciona el mismo 2. Las oportunidades que le ofrece el trabajo en las que Ud. destaca 3. Las oportunidades que le ofrece el trabajo que le gustan 4. Los objetivos, metas y tasas que desea alcanzar.
Dimensión 5: Participación	Indicador 1: Toma de decisión Según Rodríguez y Pinto (2018) es una tarea esencial ya que permite a las organizaciones alinear sus recursos y capacidades con las amenazas y las oportunidades que existen en el medio ambiente, estas elecciones involucran el empleo de recursos significativos de las instituciones e implican la participación de diversos niveles y funciones dentro de las organizaciones. (p.53)	<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad para decidir autónomamente relativos a su trabajo 2. Su participación en las decisiones de su departamento o sección 3. Su participación en las decisiones de trabajo relativas a la empresa

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

Variable: Clima organizacional		
Definición Conceptual: Según Palma (2004) es visto como la percepción de elementos relacionados que es posible que funcione como una herramienta de diagnóstico que oriente las acciones preventivas necesarias para fortalecer y/u optimizar los procesos y resultados organizacionales. (p.2)		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Autorrealización	Indicador 1: Crecimiento personal Según Palma (2004) se relaciona con aquellas acciones que mejoran los talentos, el potencial, el trabajo, la conciencia y la capacidad de una persona para realizar sueños y crear prosperidad. Al final, es lo que haces para mejorarte a ti mismo y tu forma de ver la vida; todo ello dentro del ambiente laboral. (p.3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existen oportunidades de progresar en la institución 2. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse 3. La empresa promueve el desarrollo del personal
	Indicador 2: Reconocimiento Según Palma (2004) es una táctica utilizada para demostrar aprecio, inspirar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado. (p.3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se valora los altos niveles de desempeño 2. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros 3. Se reconocen los logros en el trabajo
Dimensión 2: Involucramiento Laboral	Indicador 1: Compromiso Según Palma (2004) es el nivel de responsabilidad y entusiasmo que tienen los colaboradores por su trabajo y la empresa. (p.3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se siente comprometido con el éxito en la organización 2. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo 3. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día
Dimensión 3: Supervisión	Indicador 1: Preparación Según Palma (2004) consiste en ayudar al colaborador a adquirir el conocimiento y las habilidades que necesitará para tener éxito en el trabajo, cada empleado potencial es examinado por la empresa para estas habilidades. (p.4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo 2. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo 3. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas
	Indicador 2: Seguimiento y control Según Palma (2004) consiste en el análisis y evaluación de las actividades para confirmar que se están ejecutando de manera correcta lo que permitirá la subsanación de las desviaciones. (p.4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. La evaluación que se hace de trabajo, ayuda a mejorar la tarea 2. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades 3. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo
Dimensión 4: Comunicación	Indicador 1: Información y canales Según Palma (2004) son las herramientas y recursos utilizados para llevar a cabo un intercambio de información entre los involucrados. (p.5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo 2. La institución fomenta y promueve la comunicación interna

		3. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas
	Indicador 2: Jerarquía Según Palma (2004) se refiere a cómo se distribuyen y organizan los empleados de la empresa de acuerdo con su estatus y funciones laborales, esta estructura sirve para dividir la autoridad en cualquier tipo de empresa, negocio, organización y entidad. (p.5)	1. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía 2. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos 3. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen
Dimensión 5: Condiciones laborales	Indicador 1: Recursos Según Palma (2004) hace referencia al recurso humano o material; el primero es el actuar entre los colaboradores en donde realizan trabajo en equipo, cooperación, etc y el segundo es el accionar eficiente y correcto de la administración de la organización para establecer las metas, objetivos, normas, entre otros. (p.6)	1. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí 2. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado 3. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo
	Indicador 2: Adecuada administración Según Palma (2004) es el accionar eficiente y correcto de la administración de la organización para establecer las metas, objetivos, normas, entre otros. (p.6)	1. Existe buena administración de los recursos 2. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones 3. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución

Variable: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual: Según Meliá y Peiró (1998) la satisfacción laboral hace referencia a la consi del hombre en su trabajo, referente a lo que observa, vive y escucha; además valora todos aquellos involucrado el colaborador; además destaca que existen hechos o situaciones en las que el trabaja porque no les afecta ni les beneficia. (p.60)

Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento SE ENCUETRA SATISECHO CON:
Dimensión 1: Supervisión	Indicador 1: Frecuencia de la supervisión Según García (2020) hace referencia a la proximidad y frecuencia con las que se supervisa las tareas o actividades de los trabajadores; y también involucra la manera en que se realiza tal supervisión dado que estas pueden llegar a ser bajo una presión constante lo que conlleva a que el colaborador muestre insatisfacción	<ol style="list-style-type: none"> 1. La supervisión que ejercen sobre Ud. 2. La proximidad y frecuencia con que es supervisado 3. La forma en que sus superiores juzgan su tarea
	Indicador 2: Relaciones personales Según Vallejo (2010) son interacciones entre dos o varias personas en donde es necesario desarrollar habilidades empáticas para un ambiente de trabajo positivo. Las habilidades sociales como el asertividad, el apoyo y la comunicación son esenciales para el lugar de trabajo. (p.95)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El apoyo que recibe de sus superiores 2. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa 3. Las relaciones personales con sus superiores
Dimensión 2: Ámbito físico	Indicador 1: Ambiente Según Vallejo (2010) hace referencia al espacio donde se encuentra el colaborador y a las características del mismo (p.97)	<ol style="list-style-type: none"> 1. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. 2. El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo FI 3. La iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo
Dimensión 3: Prestaciones	Indicador 1: Condiciones de trabajo Según Vallejo (2010) se refiere a la búsqueda exitosa y satisfactoria de aquellos intereses particulares que uno busca perseguir para saciar los propios deseos y/o los deseos del lugar donde labora. (p.95)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. 2. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales 3. El salario que Ud. recibe
Dimensión 4: Satisfacción intrínseca	Indicador 1: Sentimientos de logro Según Vallejo (2010) el término sentimiento de logro se refiere a la búsqueda exitosa y satisfactoria de aquellos intereses particulares que uno busca perseguir para saciar los propios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas en las que Ud. destaca.

	deseos y/o los deseos del lugar donde labora. (p.93)	3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan 4. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
Dimensión 5: Participación	Indicador 1: Toma de decisión Según Rodríguez y Pinto (2018) es una tarea esencial ya que permite a las organizaciones alinear sus recursos y capacidades con las amenazas y las oportunidades que existen en el medio ambiente, estas elecciones involucran el empleo de recursos significativos de las instituciones e implican la participación de diversos niveles y funciones dentro de las organizaciones. (p.53)	1. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo 2. Su participación en las decisiones de su departamento o sección 3. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

ENTREVISTA

Cargo: _____

Años laborando en la Institución: _____

Estimado participante, la presente entrevista tiene como objetivo recolectar información con el fin de llevar a cabo la investigación titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2023.

Por lo que se requiere que respondan al presente cuestionario con sinceridad, para ello deben leer atentamente las interrogantes.

1. ¿Qué mecanismos considera que se emplean en la Municipalidad para que los colaboradores logren su autorrealización?

2. ¿Considera que existe involucramiento laboral por parte de los colaboradores? Comente cómo se ve reflejado.

3. ¿Qué mecanismos de supervisión que se emplean en la Municipalidad contribuyen a la mejora de los colaboradores?

4. ¿Qué mecanismos de comunicación que se emplean en la Municipalidad contribuyen a la mejora de los colaboradores?
5. ¿Considera que las condiciones laborales en la Municipalidad son las adecuadas? Comente cuáles son esas condiciones
6. ¿Se realiza la supervisión a los colaboradores con frecuencia? ¿Esta supervisión que se realiza considera que presiona a los colaboradores?
7. ¿El ambiente físico en la Municipalidad es el adecuado para el desenvolvimiento de los colaboradores? Valore puntos como higiene, salubridad, espacio, iluminación, ventilación, entre otros.
8. ¿Las prestaciones y la manera en que se acuerdan son las adecuadas?
9. ¿Qué acciones considera que contribuyen a la satisfacción intrínseca de los colaboradores?
10. ¿La participación que tienen los colaboradores es importante para la toma de decisiones?

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

SOLICITO AUTORIZACIÓN

Señor:
RONALD SANDOVAL VILCHEZ
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Huabal – Jaén



Yo **JEAN FRANCO LOPEZ SALAZAR**, identificado con DNI N° 47541233, domiciliado en Calle Inti Raymi N°235, ante Usted respetuosamente me presento y expongo.

Mediante el presente documento me dirijo a Ud. con la finalidad de solicitarle, me conceda autorización para desarrollar el proyecto de Tesis de Grado para la Titulación de Administración en su prestigiosa institución.

El tema a desarrollar se basa en **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD EN EL AÑO 2023**. El cual consiste en determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad en el año 2023. Por lo cual es necesario la información con respecto al trabajo desarrollado dentro de su institución.

Agradeciendo anticipadamente, por la atención a lo solicitado me despido de Usted.

Atentamente;

Jaén, 17 de agosto de 2023


JEAN FRANCO LOPEZ SALAZAR
DNI N° 47541233

ANEXO 5: CARTA PRESENTACIÓN A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

CARGO

"Uno de la unidad, la paz y el bienestar"

SOLICITO AUTORIZACIÓN

Señor:
JOSE LIZARDO TAPIA DIAZ
Alcalde Municipalidad Provincial Jaén

Yo **JEAN FRANCO LOPEZ SALAZAR**, identificado con ONI N° 47541233, domiciliado en Calle Inti Raymi N°235, ante Usted respetuosamente me presento y expongo:

Mediante el presente documento me dirijo a Ud. Con la finalidad de solicitarle, me conceda autorización para desarrollar el proyecto de Tesis de Grado para la titulación de Administración en su prestigiosa institución.

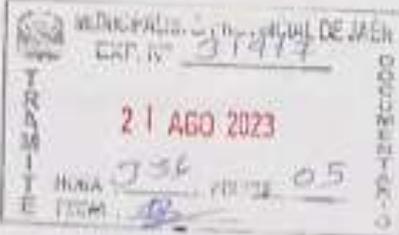
El tema a desarrollar se basa en **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2023**. El cual consiste en determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023. Por lo cual es necesaria la información con respecto al trabajo desarrollado dentro de su institución.

Agredeciéndole anticipadamente, por la atención a lo solicitado me despido de Usted.

Atentamente:

Jaén, 21 de agosto de 2023


JEAN FRANCO LOPEZ SALAZAR
DNI N° 47541233



ANEXO 6: CONFIABILIDAD

Escala: ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	46

ANEXO 7: VALIDEZ

Validez del cuestionario Clima organizacional

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.900
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2229.486
	gl	351
	Sig.	.000

Validez del cuestionario Satisfacción laboral

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.918
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2031.708
	gl	171
	Sig.	.000

ANEXO 8: ENTREVISTAS APLICADAS

ENTREVISTA 1

Participantes: Dr. Jean Carlos Siesquén Prada

Cargo: Jefe de Recursos Humanos

Años laborando en la Institución: ----

Estimado participante, la presente entrevista tiene como objetivo recolectar información con el fin de llevar a cabo la investigación titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2023.

Por lo que se requiere que respondan al presente cuestionario con sinceridad, para ello deben leer atentamente las interrogantes.

1. ¿Qué mecanismos considera que se emplean en la Municipalidad para que los colaboradores logren su autorrealización?

Actualmente la Municipalidad se encuentra en un proceso de actualización y reforma de acuerdo a la normativa por lo que se considera que no hay un mecanismo vigente que contribuya a la autorrealización.

2. ¿Considera que existe involucramiento laboral por parte de los colaboradores? Comente cómo se ve reflejado.

En su mayoría los colaboradores no muestran un involucramiento laboral dado que no se encuentran comprometidos con sus actividades ni con los objetivos institucionales.

3. ¿Qué mecanismos de supervisión que se emplean en la Municipalidad contribuyen a la mejora de los colaboradores?

No hay una supervisión eficiente, se encuentra en proceso de implementación para la identificación de factores que no están funcionando y por ello la supervisión actualmente no es la adecuada.

4. ¿Qué mecanismos de comunicación que se emplean en la Municipalidad contribuyen a la mejora de los colaboradores?

Se emplean como canales de comunicación los memorándums y los mensajes por WhatsApp, además la comunicación se realiza en base a jerarquía gerencia comunica a los jefes y cada jefe comunica en su área.

5. ¿Considera que las condiciones laborales en la Municipalidad son las adecuadas? Comente cuáles son esas condiciones

Actualmente los recursos materiales no son los adecuados para el cumplimiento del trabajo, además no hay un buen clima laboral porque no existe mucha cooperación entre colaboradores, y no hay una buena administración.

6. ¿Se realiza la supervisión a los colaboradores con frecuencia? ¿Esta supervisión que se realiza considera que presiona a los colaboradores?

Cada 15 días se reúnen los jefes para verificar los avances de las áreas

7. ¿El ambiente físico en la Municipalidad es el adecuado para el desenvolvimiento de los colaboradores? Valore puntos como higiene, salubridad, espacio, iluminación, ventilación, entre otros.

El ambiente físico se encuentra en un proceso de mejora, porque existen oficinas que no tienen la iluminación ni ventilación adecuada, en cuanto a higiene y salubridad se vienen realizando mejoras.

8. ¿Las prestaciones y la manera en que se acuerdan son las adecuadas?

Considero que las prestaciones se acuerdan teniendo en cuenta los derechos de los empleados

9. ¿Qué acciones considera que contribuyen a la satisfacción intrínseca de los colaboradores?

Actualmente en la Municipalidad ninguna

10. ¿La participación que tienen los colaboradores es importante para la toma de decisiones?

Si, para poder desarrollar el cumplimiento de las metas

ENTREVISTA 2

Participantes: Rosa Saldaña Carrillo

Cargo: Jefa de Oficina de Contabilidad

Años laborando en la Institución: ----

Estimado participante, la presente entrevista tiene como objetivo recolectar información con el fin de llevar a cabo la investigación titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2023.

Por lo que se requiere que respondan al presente cuestionario con sinceridad, para ello deben leer atentamente las interrogantes.

1. ¿Qué mecanismos considera que se emplean en la Municipalidad para que los colaboradores logren su autorrealización?

La Oficina de RR. HH debería de elaborar un PDP el cual no se realiza, porque no se brindan capacitaciones, cada colaborador se autocapacita por medio de tutoriales y cursos; por ello se destaca que la Municipalidad no contribuye a la autorrealización de los colaboradores.

2. ¿Considera que existe involucramiento laboral por parte de los colaboradores? Comente cómo se ve reflejado.

Los colaboradores no muestran involucramiento laboral

3. ¿Qué mecanismos de supervisión que se emplean en la Municipalidad contribuyen a la mejora de los colaboradores?

La supervisión la realiza cada jefe inmediato, cada área supervisa en base a entregas y fechas

4. ¿Qué mecanismos de comunicación que se emplean en la Municipalidad contribuyen a la mejora de los colaboradores?

PDP – MEMORAMDÚM

5. ¿Considera que las condiciones laborales en la Municipalidad son las adecuadas? Comente cuáles son esas condiciones

Condiciones laborales no son las adecuadas por lo cual hay retraso en el logro de las metas.

6. ¿Se realiza la supervisión a los colaboradores con frecuencia? ¿Esta supervisión que se realiza considera que presiona a los colaboradores?

La frecuencia depende de las áreas y algunas debería ser bajo presión como el área de Recaudación

7. ¿El ambiente físico en la Municipalidad es el adecuado para el desenvolvimiento de los colaboradores? Valore puntos como higiene, salubridad, espacio, iluminación, ventilación, entre otros.

El ambiente físico no es el adecuado ya que hay espacios pequeños, además que el presupuesto es bajo por ello no se compran productos de limpieza lo que conlleva a que no se realice una limpieza diaria, los ventiladores no funcionan. Algunas oficinas no cumplen con la iluminación y ventilación adecuada

8. ¿Las prestaciones y la manera en que se acuerdan son las adecuadas?

No en su totalidad (80%) ya que existen quejas por los salarios. Existen colaboradores antiguos que ganan menos que los nuevos y llegan a tener incluso más carga laboral; ello genera molestias e inconformidad en el personal.

9. ¿Qué acciones considera que contribuyen a la satisfacción intrínseca de los colaboradores?

Actualmente en la Municipalidad ninguna acción contribuye a que los colaboradores tengan un sentimiento de satisfacción en cuanto a logros.

10. ¿La participación que tienen los colaboradores es importante para la toma de decisiones?

Si, para cumplir las metas; sin embargo, esta supervisión muchas veces no es aceptada por los altos rangos.

ANEXO 9: CARTA DE SUSTENTACIÓN



CARTA DEL ASESOR DE TESIS: APTA PARA SUSTENTACIÓN

Mg. Daniel Olivares Toledo Ocampo
Responsable de la OGYT FN-USMP

Presente.

Mediante la presente y en mi condición de Asesor de Tesis, le informo que el trabajo de investigación titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2023"**. Presentado por JEAN FRANCO LÓPEZ SALAZAR, bachiller (a) del programa de ADMINISTRACIÓN de la FN - USMP, se encuentra en condiciones de ser sustentado, por lo cual le presento mi CONFORMIDAD.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, y reiterándole mis cordiales saludos quedo de Ud.

Atentamente.

Kelly Cristina Vásquez Huatay
DNI 16690083

ANEXO 10: REPORTE DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO

16.10.23 -- TESIS JEAN.docx

RECUENTO DE PALABRAS

17893 Words

RECUENTO DE CARACTERES

103194 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

91 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

854.0KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 16, 2023 9:58 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 16, 2023 10:00 AM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado

ANEXO 11: CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO



Facultad de
Ciencias Administrativas
y Recursos Humanos

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE ASESOR	CORREO DEL DOCENTE ASESOR
18/10/2023	KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY	kvasquezh@usmp.pe