

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración con
Mención en Gestión Empresarial.

Autores:

Jennifer Rocío Cárdenas Del Pino

Llerlith Amasifuen Pashanase

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, agosto de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado**” constituye la memoria que presenta los Bachilleres Llerlith Amasifuen Pashanase y Jennifer Rocío Cárdenas Del Pino para obtener el título de Profesional de Licenciados en Administración - Mención: Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Morales, a los 21 días del mes de setiembre del año 2022.



David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 29 día(s) del mes de agosto del año 2022 siendo las 8:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Mario Manuel Siles Nates, el (la) secretario(a): Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra, y los demás miembros, Mtra. Kelita Guillen López, Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón, y el asesor(a): Mtro. David Troya Palomino con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Clima y su relación con la satisfacción laboral en una entidad del estado."

de los (las) bachiller (es): a) Jennifer Rocío Cárdenas Del Pino b) Llerith Amasifuen Pashanase

c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración Mención Gestión Empresarial

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Jennifer Rocío Cárdenas Del Pino

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): Llerith Amasifuen Pashanase

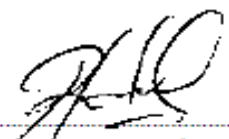
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una organización del Estado. La investigación es tipo básica con enfoque cuantitativo. Asimismo, tiene un diseño no experimental de corte transversal con un nivel descriptivo – correlacional. La muestra estuvo constituida por 174 colaboradores de la MPSM. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, para CO y SL. Además, para comprobar la confiabilidad se sometió al alfa de Cronbach, donde para el CO se tuvo un coeficiente de 0,782; en tanto, para la SL, tuvo un coeficiente de 0,703. En conclusión, los resultados del estudio según la prueba estadística del coeficiente Rho (0,373) y el p-valor (0,000), proyectó que el clima organizacional se relaciona de manera positiva con un nivel bajo con la satisfacción laboral en los colaboradores de la MPSM.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Estado, Municipalidad, Gestión pública

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in a state organization. The research is of a basic type with a quantitative approach. It also has a non-experimental cross-sectional design with a descriptive-correlational level. The sample consisted of 174 employees of the MPSM. The survey was used as a data collection technique for CO and SL. In addition, to check the reliability, Cronbach's alpha was used, where for the CO had a coefficient of 0.782; meanwhile, for the SL, it had a coefficient of 0.703. In conclusion, the results of the study according to the statistical test of the Rho coefficient (0.373) and the p-value

(0.000), projected that the organizational climate is positively related to a low level with job satisfaction in the collaborators of the MPSM.

Keyword: Organizational climate, Job satisfaction, State, Municipality, Public management.

Introducción

En el ámbito laboral, el clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL) son ampliamente estudiadas. Brunet (1987), indica desde principios del siglo XIX, el CO determina la percepción de los individuos sobre su lugar de trabajo y como esta afecta su desempeño y productividad. Hubo un interés considerable en SL desde la década de los 30, y las discusiones sobre los efectos en las condiciones de trabajo y los factores de satisfacción comenzaron en 1970, en la década de los 80, este problema comenzó a correlacionarse con la calidad de vida laboral, de acuerdo con Chiang & San Martín (2015), y continuó desarrollándose en 1990.

Hoy en día, las organizaciones del Estado atraviesan cambios constantes y complejos. De esta manera, se identificó en la MPSM el déficit del CO, esto incide en las reacciones, comportamientos y desempeño de los colaboradores, lo cual perjudica en el desarrollo de las ocupaciones para conseguir las metas organizacionales (Chirinos et. al, 2018). En ese sentido, afecta a su vez a la SL en las condiciones laborales y la ausencia de reconocimiento tangible e intangible a sus logros. Los resultados de una encuesta nacional del mercado gremial realizada por INEI (2021), se localizó que el 45% de individuos que participaron en el análisis, señalan no sentirse contentos en su centro laboral y sostuvieron que la razón es por inconvenientes del clima de trabajo. En efecto, se evidencia que, si existe un mal clima y que esto va a

afectar en la satisfacción de los colaboradores, por ende, generará un mal manejo y no se lograrán las metas trazadas.

De acuerdo con Fisher (2000), en el sentido que la SL es una contestación emocional al trabajo, Martin (2008), sugiere que la satisfacción gremial es fundamental porque indica las necesidades de los colaboradores en la organización. Por lo tanto, la satisfacción laboral en la actualidad pertenece a los temas más candentes en la psicología laboral y organizacional, incluido las emociones que los trabajadores manifiestan sobre su centros de trabajo (Montoya et. al, 2017).

De igual forma Sotelo & Figueroa (2017), señalan que las organizaciones se encuentran en la “ fase de capacidad”, por lo que se preocupan por ser lo mejor posible, tanto interna como externamente, para servir a sus colaboradores, por lo que el clima organizacional es importante para su fortalecimiento.

La satisfacción gremial es crucial porque los colaboradores tienen percepciones sobre su entorno de trabajo y las acciones positivas que realizan sus empresas para promover su bienestar, acciones y comunicarlas a terceros fuera del entorno laboral. Le rodea e inconscientemente le influye de forma positiva y negativa (Pujol-Cols & E. Dabos, 2018).

El propósito de este trabajo es determinar la relación que existe entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral en la MPSM.

Para ello, este estudio se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, abordaremos los antecedentes y la problemática que muestran la importancia de los temas asignados al estudio. En segundo lugar, definiremos los conceptos de variables claves del estudio. En tercer lugar, presentaremos nuestra metodología de trabajo. En

la cuarta parte, analizaremos los resultados obtenidos y finalmente discutiremos los resultados y sus conclusiones e identificaremos futuros temas de investigación en torno a variables de investigación en diferentes sectores (salud, educación, finanzas y corporaciones multinacionales).

Bases teóricas

Clima Organizacional

El clima organizacional es el conjunto de percepciones sobre las características organizacionales, que influyen en el ambiente laboral, conductual y psicosocial desarrollados por los asociados organizacionales (Iglesias & Torres, 2018).

En este sentido, uno de los factores que influyen en las percepciones y creencias individuales es el clima organizacional, entendido como un conjunto de características que inciden en el ambiente de trabajo en la organización e influye en el comportamiento, las relaciones y la cooperación de los sujetos (Bernal et. al, 2015).

De esta manera, el CO refleja la relación entre las características individuales y organizacionales que deben existir entre los gerentes y subordinados, y la iniciativa de este análisis es brindar una guía para mejorar estas características. La cultura organizacional, tiene un impacto directo. En otras palabras, cuanto más positiva sea la imagen percibida del liderazgo y la gestión, más positiva será la organización y los administradores, comunidades del líder (Rivera et. al, 2016).

En su definición conceptual, los autores Segredo et al., (2016), como una característica del ambiente de trabajo que es percibida directa o indirectamente por los colaboradores que laboran en ese ambiente. Es una variable que influye en el

comportamiento laboral y entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Por lo tanto, Cardona & Zambrano (2014) argumentan que el clima de una organización moldea su personalidad y los rasgos de personalidad de los individuos determinan sus rasgos de personalidad. Por lo tanto, la atmosfera de una organización se define por su configuración característica.

Por otro lado, algunos estudios otorgan al clima un significado universal, definiéndolo como un sistema de valores y características personales, mientras que otros consideran al clima como un componente que regula e influye en los sistemas organizacionales y afecta la productividad, satisfacción y el fenómeno de la rotación (Bustamante et. al, 2015).

Finalmente, los investigadores Simbron & Sanabria (2020) argumentan que el CL es un mediador entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que conducen a comportamientos que afectan a la organización.

Las dimensiones del CO incluyen: 1) El sistema personal está relacionado con las características de cada persona en la organización. Además, tales características influye en la organización y viceversa (Garbanzo, 2016). 2) El sistema grupal en los que el comportamiento humano forma una unidad, los trabajadores son igualmente influenciados por coaliciones en grupos laborales de diferentes actitudes que influyen en el ambiente de trabajo (Ganga & Villacís, 2018) y 3) El sistema organizacional, que tiene relación con la integridad de la organización donde se conforma por elementos como cultura, procesos, diseños, normativas, entre otros. Además, cada persona reacciona en función del clima organizacional que percibe (Benavides et. al, 2020).

Satisfacción Laboral

El concepto de satisfacción laboral es amplio y puede verse desde varias perspectivas panorámicas, cada una de las cuales tiene su propia definición y comprensión; al respecto, los autores Mora & Mariscal (2019) sostienen que SI depende de los deseos y percepciones de cada colaborador sobre la organización, lo que incide directamente en la motivación de los trabajadores. .

El análisis de la satisfacción laboral, es un problema que surgió a partir de la división del trabajo y fue sistematizado cuando surgieron como ciencias la psicología y la administración pública. Desde un punto de vista científico, es un tema complejo y controvertido, relacionado con diferentes tendencias en el análisis de las actividades humanas y laborales (Zayas et a., 2015).

Por lo tanto, la SI puede verse como una interacción real entre los trabajadores y lo que ofrece la organización, o desde otra perspectiva que creen que la organización puede valorar.

Por otro lado, Josefina (2014) argumenta que la SL depende de la actitud del colaborador hacia el trabajo, si está satisfecho con el ajuste entre su personalidad y el trabajo que tienen que realizar. Obtiene beneficios socioeconómicos de las condiciones de trabajo y la ayuda de colegas y superiores. Asimismo, el sentimiento de felicidad o positividad que experimenta una persona al tener que realizar un trabajo que le interesa en una organización que le gusta, en un ambiente que se sienta cómoda. Compensación psicológica, social y económica, en función de sus deseos.

La definición teórica de Cantón & Téllez (2016) es la percepción que tiene el compañero de trabajo de la vida laboral, lo que influye en sus sentimientos

emocionales e interpersonales, tanto positivos como negativos, y afecta su comportamiento en el ambiente o forma de trabajo.

En esta línea, los autores Sánchez & García (2017) argumentan que la SL es la percepción del trabajo que genera estados emocionales positivos o negativos en el compañero a los que también denominan un criterio universal para centrarse en las reacciones de los colaboradores en todos los aspectos del trabajo.

Finalmente, a la satisfacción laboral lo definen como una comparación entre los resultados obtenidos de la experiencia laboral y las diferentes expectativas que los empleados tienen respecto a sus actividades laborales (Padilla & González, 2020).

La SI ha sido conceptualizada de diferentes maneras a partir de los presupuestos teóricos de diferentes autores. De acuerdo con García (2010), menciona que estas diferencias teóricas muestran que la satisfacción es un fenómeno influenciado por varias variables; se puede dividir en tres dimensiones básicas: las características del sujeto, características laborales y las propiedades del cuerpo y el esfuerzo por lograr un equilibrio entre las cosas. Las características personales juegan un papel crucial en la satisfacción personal.

La satisfacción gremial dependerá de la historia personal, edad, género, capacidad, autoestima y el entorno sociocultural en el que vive el sujeto. Estas condiciones específicas conformarán un conjunto de expectativas, necesidades y deseos relacionados con el ámbito personal y profesional.

Las dimensiones de SI incluyen: 1) Los factores intrínsecos que se relacionan con el interés y el disfrute de las actividades laborales del individuo (Aguilar et. al, 2016), y de manera similar con las oportunidades organizacionales y el reconocimiento

(Rodríguez et. al, 2022) Los factores extrínsecos son recompensas externas que la organización brinda a sus colaboradores para lograr la satisfacción individual, grupal y organizacional (Catalá et. al, 2016). Asimismo, los investigadores Álvarez & Rojas (2021) mencionan que es un incentivo externo que recibe un trabajador al realizar una acción o actividad.

Metodología de estudio

En el presente estudio de investigación, la estrategia metodológica empleada fue de tipo básica porque se origina teóricamente con el objetivo de formular nuevos conocimientos o modificar los ya existentes, Baena (2014). Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo porque se analiza los datos recopilados mediante técnicas estadísticas, afirma Sánchez (2019). Además, utilizamos un diseño no experimental de corte transversal porque las variables de estudio no fueron manipuladas intencionalmente y transversal porque los datos se recolectaron en puntos de tiempo específicos (Díaz & Calzadilla, 2016). Por último, se aplicó una investigación con nivel descriptivo – correlacional porque se describe variables y dimensiones, buscando conocer el nivel de relación de las mismas (Hernández et. al, 2014).

Participantes

En este estudio la población lo representan 174 colaboradores, 29 fueron varones y 145 mujeres. En ese sentido, se discriminó según los criterios de inclusión: Contratados por tiempo indefinido bajo la ley N° 276 (Carrera administrativa) y la ley N° 728 (Régimen de la actividad privada), en los criterios de exclusión se consideraron a los colaboradores que mantienen relación laboral bajo otros tipos de contrato (locación de servicio y contrato administrativo de servicios).

Asimismo, la muestra es “finita y representativa” (Arias & Arias, 2016). En este caso, está compuesta por 174 colaboradores, 29 fueron varones (17%) y 145 mujeres (83%). De esta forma, se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por criterio de conveniencia Otzen & Manterola (2017). La razón para el uso de esta técnica es porque los sujetos son convenientemente accesibles y próximos para recopilar la información necesaria (Hernández, 2021).

Materiales y métodos

Se aplicó las encuestas como técnica que nos permite recabar los datos y lo realizamos de manera presencial, acudiendo en ocasiones a las instalaciones de la MPSM, sin interferir el normal desarrollo de sus funciones de los participantes.

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de escala multidimensional del clima organizacional, diseñado y adaptado por Patlán & Flores (2013), compuesta por 3 dimensiones: sistema individual, grupal y organizacional con 29 ítems. El segundo instrumento de escala de medición de satisfacción laboral, diseñado y adaptado por Pedraza (2020), contiene 2 dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos con 14 ítems. Ambos con una escala tipo Likert (Matas, 2018), en donde: Siempre 5, Casi siempre 4, A veces 3, Casi nunca 2, Nunca 1.

Cabe mencionar que dichos instrumentos fueron enviados a 3 expertos en lo teórico, metodológico y práctico validando el constructo, criterio y consistencia de los mismos. Además, para comprobar la confiabilidad se sometió al alfa de Cronbach, donde para el Co fue de 0,782; en tanto, para la SI, tuvo un valor de 0,703 y se encontró por encima del estándar mínimo aceptable (>0.7).

Resultados

Análisis sociodemográfico

En la tabla 1, se verifica que el género con mayor participación fue el femenino con un 83%. Asimismo, el 84% tiene entre 41 a 50 años de edad, el 80% de colaboradores son solteros y, por último; el 79% de colaboradores tiene una modalidad de contrato de carrera administrativa (276), y el 21% está contratado por el régimen de la actividad privada (728).

Tabla 1

Análisis sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	145	83%
	Masculino	29	17%
	Total	174	100%
Edad	31 a 40 años	10	6%
	41 a 50 años	147	84%
	De 51 años a más	17	10%
	Total	174	100%
Estado civil	Soltero	139	80%
	Casado	35	20%
	Total	174	100%
Modalidad de contrato	Carrera administrativa (276)	137	79%
	Régimen de la actividad privada (728)	37	21%
	Total	174	100%

Análisis descriptivo de la variable y sus dimensiones

En la Tabla 2, se detalla la frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable clima organizacional y sus dimensiones; de las cuales el CO se encuentra en un nivel alto con un 34%; la dimensión SI está en un nivel medio con un 35%; SG está en un nivel alto con un el 45%; finalmente SO está en un nivel alto con 41%

Tabla 2*Análisis descriptivo de los niveles del clima organizacional y sus dimensiones*

Variables / Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
Clima	57	33%	57	33%	60	34%
Sistema individual	52	30%	61	35%	61	35%
Sistema grupal	53	30%	42	25%	79	45%
Sistema organizacional	49	28%	54	31%	71	41%

En la Tabla 3, se detalla la frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones; de las cuales el SL se encuentra en un nivel alto con un 43%; la dimensión FI está en un nivel alto con 40%; finalmente FE está en un nivel alto con 40%.

Tabla 3*Análisis descriptivo de los niveles del Satisfacción laboral y sus dimensiones*

Variables / Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
Satisfacción laboral	56	32%	43	25%	75	43%
Factores intrínsecos	36	21%	68	39%	70	40%
Factores extrínsecos	50	29%	54	31%	70	40%

Prueba de normalidad: Kolmogorov – Smirnov

Según Hernández et. al, (2014) manifestó que esta prueba, permite hacer una verificación del tipo de distribución y prueba que comprenda, esta puede ser paramétrica o no paramétrica. A continuación, se presenta las reglas a tener en cuenta para determinar la existencia o no de relación:

- Si el p valor es > 0.05 , no existe relación significativa.
- Si el p valor < 0.05 , existe relación significativa.

La prueba de normalidad se presenta en la Tabla 4, donde el p valor de las variables y sus dimensiones es menor a 0.05 ($p < 0.05$), se entiende que, la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman para hallar la relación que se planteó en la investigación.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Clima	0.106	174	0.000
Sistema individual	0.120	174	0.000
Sistema grupal	0.136	174	0.000
Sistema organizacional	0.082	174	0.006
Satisfacción laboral	0.136	174	0.000
Factores intrínsecos	0.133	174	0.000
Factores extrínsecos	0.116	174	0.000

Análisis correlacional

Para el análisis de relación entre las variables y dimensiones, se consideró análisis Rho Spearman, mediante análisis de normalidad, se encontró que ambas variables no presentan una distribución normal. Los autores Hernández et. al, (2014) mencionan que la prueba estadística Rho Spearman debe cumplir ciertas directrices como: En la prueba de normalidad los datos no deben ser normales y que sean variables ordinales como en este caso utilizamos la escala de Likert.

A continuación, se presentan las reglas a tener en cuenta al determinar la existencia o no de relación: Si p-valor es mayor >0.05 indica que no existe relación, y si el p-valor es menor <0.05 indica que si existe relación.

Tabla 5

Análisis de correlación

Variable/dimensión	Rho Spearman	p-valor	N
Clima laboral – Satisfacción laboral	,373	.000	174
Clima laboral – Factores intrínsecos	,268	.000	174
Clima laboral – Factores extrínsecos	,380	.000	174

Realizando el análisis Rho de Spearman de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente Rho (0,373) y un p-valor (0,000); es decir, ambas variables se relacionan de forma positiva. Asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho (0,268) y un p-valor (0,000) entre la variable clima laboral y la dimensión factores extrínsecos; es decir, el clima laboral y los factores extrínsecos se relacionan de forma directa, positiva y en un grado bajo. Por último, se obtuvo un coeficiente Rho (0,380) y un p-valor (0,000) entre la variable clima laboral y la

dimensión factores extrínsecos; donde se encontró una relación más fuerte con los factores extrínsecos.

Discusión

En este estudio las variables CO y SL en una organización del estado, específicamente en la MPSM, se utilizó datos sociodemográficos e instrumentos de medición que sirvieron para evaluar y visualizar la situación laboral de los colaboradores, información relevante que ayudará a la organización a tomar medidas para mejorar el clima organizacional, considerando que el desempeño y la satisfacción de los colaboradores son primordiales; más aún si tienen que lograr metas institucionales.

De esta manera, realizando el análisis estadístico, se obtuvo como resultado: el coeficiente Rho (0,373) y un p-valor (0,000) entre las variables CO y SI, es decir, ambas variables se relacionan de forma positiva con un nivel bajo. Según resultados similares encontrados por Sánchez & Núñez (2020), se encontró que si hay relación existente altamente significativa ($p \leq 0.001$). Esto indica que a cuanto mejor sea el clima organizacional en los trabajadores de la Red, mayor será el grado de satisfacción laboral y viceversa. En este sentido, el nivel del clima organizacional se ve potenciado por una percepción en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como asistenciales, aspectos de excelente potencial para el cambio de la organización.

Además, Dávila et al., (2021), realizaron un estudio titulado “clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa industrial del Perú 2020. Evidencia suficiente de una asociación positiva baja (Rho = 0,559) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) de las variables CO con SL de una empresa industrial del Perú 2020. De esta forma, se

recomienda a los directivos a tomar acciones en la organización que administran para aumentar la conciencia sobre clima y satisfacción laboral, mediante la mejora de asignación de tareas, programas de incentivos que permitan fortalecer y conducir a un buen desempeño de los colaboradores.

Por último, en una investigación de Arévalo et al., (2021) titulada “Clima y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un hospital II-E de San Martín”, se encontró una correlación positiva moderada con un coeficiente de Pearson (0,460), indicando que la SL está relacionada con el CO. Asimismo, mencionan que los colaboradores necesitan estar satisfechos con sus trabajo, entender que les ayudará a crecer personal y profesionalmente, conseguir nuevas oportunidades laborales o ser remunerados. Sus esfuerzos de desarrollo de acreditación se reflejarán en la satisfacción de la institución.

Conclusión

En esta investigación se concluye de manera general que ambas variables se relacionan de manera positiva con un nivel bajo. Esto significa que, al mejorar el CO en MPSM, los colaboradores percibirán una SL óptima. Por otro lado, las dimensiones como el sistema grupal y organizacional son los predictores sólidos que permiten la mejora en la satisfacción laboral, por ello; en la institución deben tomar en cuenta los programas de liderazgo grupal y a nivel organizacional, asimismo, deben reconocer el desempeño de cada colaborador y grupo de trabajo y se verá reflejado en la satisfacción de ellos.

Asimismo, entre las limitaciones de la investigación: No se consideró a toda la población de la Municipalidad, por ejemplo: locación de servicios y contratación

administrativa de servicio. Además, otra limitación se debe a que no se consideró al total de las municipalidades aledañas de la provincia de San Martín, por lo cual no se puede trascender las averiguaciones para otras municipalidades de la mencionada provincia.

Como investigadores proponemos los futuros temas de investigación: El efecto positivo del clima organizacional en la satisfacción laboral en sectores diversos, por ejemplo (sector salud, educación, financiero y multinacionales).

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, J., González, D., & Aguilar, A. (2016). Un modelo estructural de motivación intrínseca. *Acta de Investigación Psicológica*, 6(3), 2552–2557. <https://n9.cl/lgqkb>
- Álvarez Martínez, J. A., & Rojas Ochoa, J. de J. (2021). La motivación intrínseca y extrínseca en el aprendizaje del idioma inglés: un estudio de caso en estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 13(5), 38–47. <https://doi.org/10.51896/atlanter/lfrt8532>
- Arévalo Barrera, J. C. U., Quiroz Carhuatanta, S. J., & Delgado Bardalez, J. M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615–8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2016). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718->

24492014000300010

Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias* (3a edición, Issue 2017). Grupo Editorial Patria.

<http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

Benavides Camarillo, A., Chávez Aguilar, L., & Garduño Gómez, E. J. (2020). El clima laboral en la Universidad del Valle de Puebla, Plantel Tehuacán. Análisis de los resultados de la medición. *Economía & Negocios*, 2(2), 32–47.

<https://doi.org/10.33326/27086062.2020.2.969>

Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

Brunet, L. (1987). El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. In *Editorial Trillas* (pp. 1–120).

<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Bustamante Ubilla, M. A., Grandón Avendaño, M. L., & Lapo Maza, M. del C. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432–440.

<https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>

Cantón Mayo, I., & Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de

los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214–226.

<https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>

Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184–189.

<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>

Catalá Mesón, P., Peñacoba Puente, C., Velasco Furlong, L., Arias Correo, N. J., & Fernández Serrano, Á. (2016). La motivación como variable influyente en la ansiedad y autoconfianza de los deportistas. *Informació Psicològica*, 2, 2–12.

<https://doi.org/10.14635/ipsic.2016.112.2>

Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>

Chirinos Araque, Y. del V., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43–61.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 663–677.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Díaz Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencia*

Salud, 14(1), 115–121. <https://doi.org/dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>

Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185–202.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M)

Ganga Contreras, F., & Villacís Moyano, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*, 21(42), 97–122.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0A

Garbanzo Vargas, G. M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67–87. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>

García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 1–12.
www.eumed.net/rev/cccscs/09/dgv.htm

Hernández González, O. (2021). An approach to the different types of nonprobabilistic sampling. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 6–8.
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-7230-9996>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (M.- HILL (ed.); 6ta edición). México.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209.

INEI. (2021). *Encuesta nacional del mercado laboral*. Lima.

https://www.inei.gob.pe/media/encuestas/documentos/Ficha_Tecnica2021.pdf

Josefina Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 6(12), 5–18. http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf

Martin, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 24, 2–16.

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión.

Revista Electronica de Investigacion Educativa, 20(1), 38–47.

<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Montoya Cáceres, P., Bello-escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., & Fuentealba Sandoval, M. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y*

Valores, 7, 1–11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Padilla Lugo, J. I., & González Hernández, J. R. (2020). Comportamiento de Ciudadanía Organizacional y Satisfacción Laboral en empleados el sector hotelero de Zacatecas (México). *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 29(2), 605–626.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v29n2/1851-1732-eypt-29-02-00605.pdf>

Patlán Pérez, J., & Flores Herrera, R. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 15(48), 131–139.
<https://doi.org/10.4067/s0718-24492013000300005>

Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Pujol-Cols, L. J., & E. Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Rivera Moreno, C. E., Cegarra Cegarra, O. J., Del Carmen Vergara, H., & Margelis Matos, Y. (2016). Clima organizacional en el contexto educativo. *Revista Scientific*, 1(2), 316–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542->

2987.2016.1.2.18.316-339

- Rodriguez Jasso, L. de J., Galván Mendoza, O., & Sánchez Limón, M. L. (2022). Validación de la escala de comportamiento sostenible en las Mipymes de Tamaulipas. *Acta Universitaria*, 32, 1–28. <https://doi.org/10.15174/au.2022.3141>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 102–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161–166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sánchez Villalobos, J. G., & Núñez Zambrano, L. A. (2020). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores - Red de Salud Chota, 2017. *Revista Científica de Enfermería*, 9(2), 1–10.
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86–99.
<http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- Simbron Espejo, S. F., & Sanabria Boudri, F. M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59–83.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>

Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582–609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Zayas Agüero, P. M., Báez Santana, R. A., Zayas Ferial, J., & Hernández Lobaina, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Rev.Fac.Cienc.Econ*, XXIII(2), 35–51.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

