

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores
administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto
2016.

Por:
Cercado Vásquez Kelita
Gonzales Chuquisengo Karen Paola

Asesor:
Dr. Josué Edison Turpo Chaparro

Tarapoto, febrero de 2017

Cómo citar:

Estilo APA

Cercado, V, y González, K. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2016. (Tesis inédita de Licenciatura). *Universidad Peruana Unión*, Tarapoto.

Estilo VANCOUVER

Cercado, K. y Gonzáles, K. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016 [Tesis]. [Tesis de licenciatura]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud; 2016.

Estilo ISO

CERCADO VÁSQUEZ, Kelita y GONZALES CHUQUISENGO, Karen. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016. Tesis de licenciatura inédita, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud, Tarapoto, 2016.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

| | |
|-------------|---|
| TPS | Cercado Vásquez, Kelita |
| 2 | Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la |
| C48 | Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016/ Autores: Kelita Cercado |
| 2017 | Vásquez, Karen Gonzales Chuquisengo; Asesor: Dr. Josué Edison Turpo Chaparro. -- Tarapoto, 2017. 90 páginas: anexos, tablas |
| | Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias de la Salud. EP. Psicología, 2017. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Psicología. |
| | 1. Satisfacción Laboral 2. Clima Organizacional. 3. Trabajadores Administrativos. I. Gonzales Chuquisengo, Karen Paola autora. |

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

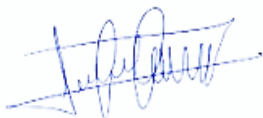
Dr. Josué Edison Turpo Chaparro, asesor de investigación de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "*CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN, TARAPOTO 2016*" constituye la memoria que presenta los Bachilleres Kelita Cercado Vásquez y Karen Paola Gonzales Chuquisengo para aspirar al título de Profesional de Psicólogo 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 constancia en *Tarapoto*, a los *17 días del mes de febrero* del 2017.



Dr. Josué Edison Turpo Chaparro

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores
Administrativos de la Municipalidad de San Martín, 2016

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo

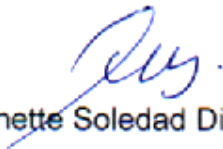
JURADO CALIFICADOR



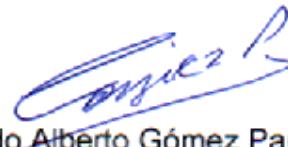
Mg. Rosa Mercedes Ramírez Guerra
Presidente



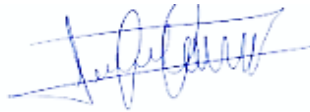
Psic. Deisy Diana Díaz Salcedo
Secretaria



Psic. Jeanette Soledad Díaz Rojas
Vocal



Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes
Vocal



Dr. Josué Edison Turpo Chaparro
Asesor

Tarapoto 17 de febrero de 2017

DEDICATORIA

La presente tesis la dedicamos en primera instancia a nuestro Dios por brindarnos la oportunidad de poder cumplir nuestras metas, asimismo a nuestros padres que gracias a su apoyo concluimos esta hermosa carrera, también por el apoyo económico, moral e incondicional que nos ha ayudado a tener la confianza y seguridad como profesional.

AGRADECIMIENTO

Agrademos a Dios por la vida y la salud, a todas las personas que influyeron de una manera de motivación para seguir adelante con la tesis, de manera personal al Doctor Oscar Reátegui Garcia, él fue quien nos guio siempre de una manera positiva.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Josué Edison Turpo chaparro, por su soporte profesional que permitieron predominar la investigación.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | V |
| AGRADECIMIENTO | VI |
| ÍNDICE GENERAL..... | VII |
| RESUMEN | |
| | XII |
| ABSTRAC | |
| | XIII |
| CAPITULO I..... | 14 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 14 |
| 1. Descripción de la situación problemática | 14 |
| 2. Formulación del problema | 15 |
| 2.1. Problemas específicos | 15 |
| 3. Justificación | 15 |
| 4. Objetivos de la investigación..... | 16 |
| 4.1. Objetivo General..... | 16 |
| 4.2. Objetivos Específicos..... | 16 |
| CAPITULO II..... | 17 |
| MARCO TEÓRICO | 17 |
| 1. Marco bíblico filosófico | 17 |
| 2. Antecedentes de la investigación | 18 |
| 3. Marco histórico..... | 21 |
| 4. Marco Teórico | 22 |
| 4.1. Satisfacción de las necesidades | 22 |
| 4.1.1. Definiciones de satisfacción laboral..... | 25 |
| 4.1.2. Características | 26 |
| 4.1.3. Factores de satisfacción laboral..... | 27 |
| 4.1.4. Dimensiones de satisfacción laboral de Locke | 28 |
| 4.1.5. Variables sociodemográficas y satisfacción laboral | 28 |
| 4.1.6. Posibilidades para el desarrollo | 29 |
| 4.1.7. Teorías de satisfacción laboral | 32 |
| 4.1.7.1. Teoría de las relaciones humana | 33 |
| 4.1.7.2. Teoría general de la administración | 34 |

| | | |
|-------------------------------------|---|-----------|
| 4.2. | Clima organizacional | 34 |
| 4.2.1. | Definición | 34 |
| 4.2.2. | Características del clima organizacional | 37 |
| 4.2.3. | Sistema de comportamiento organizacional | 39 |
| 4.2.4. | Factores higiénicos o factores extrínsecos | 40 |
| 4.2.5. | Tipos de Clima Organizacional | 42 |
| 4.2.6. | Dimensiones del clima organizacional | 43 |
| 4.2.7. | Medición de clima organizacional | 44 |
| 4.2.8. | Teorías de Clima Organizacional | 45 |
| 4.2.8.1. | Teoría del Clima Organizacional de Likert | 45 |
| 4.2.8.2. | La Teoría X se basa en tres Postulados básicos. | 46 |
| 4.2.8.3. | Teoría conductual clásicas de liderazgo | 48 |
| 5. | Hipótesis de la investigación | 49 |
| 5.1. | Hipótesis general | 49 |
| 5.2. | Hipótesis específicas | 49 |
| CAPÍTULO III | | 51 |
| MATERIALES Y METODOS | | 51 |
| 1. | Diseño y Tipo de la investigación | 51 |
| 2. | Variable de la Investigación | 51 |
| 2.1. | Identificación de las Variables | 51 |
| 2.2. | Definición operacional de la variable predictor a | 52 |
| 2.3. | Definición operacional de la variable de criterio | 52 |
| 2.4. | Operacionalización de las variables | 53 |
| 3. | Delimitación Geográfica y Temporal | 56 |
| 4. | Población y Muestra | 56 |
| 5. | Criterio de inclusión y exclusión | 56 |
| 6. | Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 56 |
| 7. | Proceso de Recolección de Datos | 57 |
| 8. | Procedimiento de Análisis de Datos | 57 |
| 9. | Consideraciones Éticas | 57 |
| CAPÍTULO IV | | 58 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | | 58 |
| 1. | RESULTADOS | 58 |
| 1.1. | VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS | 58 |

| | | |
|-------------------------------------|---|----|
| 1.1.1. | VALIDEZ DE CONTENIDO..... | 58 |
| 1.1.2. | INSTRUMENTOS..... | 58 |
| 1.2. | Análisis de Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral..... | 59 |
| 1.2.1. | Validez de Constructo mediante la técnica de análisis de Subtest – test de la escala de clima Organizacional..... | 59 |
| 2. | Babaremos del test de clima organizacional | 60 |
| 2.1. | Análisis de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral | 61 |
| 2.1.1. | Validez de Constructo mediante la técnica de análisis de Subtest – test de la escala de satisfacción laboral..... | 62 |
| 2.2. | Baremos del test de satisfacción laboral | 63 |
| 2.2.1. | Resultados de los análisis descriptivos de los niveles de clima organizacional y sus dimensiones | 64 |
| 2.2.2. | Análisis comparativo del nivel de clima organizacional y de sus dimensiones, de acorde con el género..... | 65 |
| 3. | Resultados de los análisis descriptivos de los niveles satisfacción laboral y sus dimensiones..... | 69 |
| 3.1. | Análisis comparativo del nivel de satisfacción laboral y de sus dimensiones, según el sexo | 70 |
| 4. | Resultados sobre la relación entre las dimensiones clima laboral y satisfacción laboral ... | 74 |
| 5. | Discusión..... | 75 |
| CAPÍTULO V..... | | 77 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 77 |
| 1. | Conclusiones..... | 77 |
| 2. | Recomendaciones..... | 78 |
| REFERENCIAS..... | | 79 |
| ANEXOS | | 84 |
| A. | Instrumento de recolección de datos | 84 |
| B. | Matriz de consistencia | 84 |
| C. | Autorización de la municipalidad provincial de San Martin | 84 |
| ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC | | 85 |
| SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)..... | | 88 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Índice de acuerdo de jueces | 58 |
| Tabla 2 Coeficiente de confiabilidad – Alfa de Cronbach para la escala de clima laboral | 59 |
| Tabla 3 Correlaciones sub test - test para la escala de clima organizacional | 60 |
| Tabla 4 Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach..... | 60 |
| Tabla 5 Categorías diagnósticas en las dimensiones y el puntaje global del test de clima organizacional..... | 61 |
| Tabla 6 Coeficiente de confiabilidad – Alfa de Cronbach para el test de satisfacción laboral | 61 |
| Tabla 7 Correlaciones sub test - test para la escala de satisfacción laboral | 62 |
| Tabla 8 Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach..... | 63 |
| Tabla 9 Categorías diagnósticas en las dimensiones y el puntaje global del test de satisfacción laboral | 64 |
| Tabla 10 Niveles de Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de san Martin – Tarapoto según sus dimensiones..... | 64 |
| Tabla 11 Niveles de Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de san Martin – Tarapoto según sus dimensiones..... | 65 |
| Tabla 12 Niveles de clima Organizacional y sus dimensiones, según edad | 66 |
| Tabla 13 Niveles de clima Organizacional y sus dimensiones, según área de trabajo de los trabajadores municipales | 67 |
| Tabla 14 Niveles de clima Organizacional y sus dimensiones, según tiempo de servicio de los trabajadores municipales..... | 68 |
| Tabla 15 Niveles de Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de san Martin – Tarapoto según sus dimensiones..... | 69 |

| | |
|--|----|
| Tabla 16 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según género. | 70 |
| Tabla 17 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según edad. | 71 |
| Tabla 18 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según el área laboral de los trabajadores municipales. | 72 |
| Tabla 19 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones según el tiempo de servicio de los trabajadores municipales..... | 73 |
| Tabla 20 Coeficientes de correlación de Pearson entre Clima laboral y Satisfacción laboral.. | 74 |

RESUMEN

La presente investigación se orienta a precisar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto, Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de 101 trabajadores dependientes entre 20 a más años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones administrativas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de satisfacción Laboral (1999), Los resultados muestran una correlación entre la dimensión personal y satisfacción laboral es positiva y altamente significativa, ($r = .901$; $p = .000$), es decir a mayor personal mayor será la satisfacción laboral. Asimismo, en la dimensión involucramiento se encontró relación altamente significativa ($r = .887^{**}$; $p = 0.00$), esto representa que a mayor involucramiento mayor será la satisfacción laboral. Al correlacionar la variable predictora y de criterio no encontramos con la sorpresa de que no existe correlación entre las variables de estudio ($r = .130$; $p = .195$), lo cual indica que el clima laboral no tiene relación alguna en la satisfacción laboral en la muestra estudiada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Palabras clave: satisfacción laboral, clima organizacional, trabajadores administrativos.

ABSTRAC

The present research aims to clarify the relationship between the variables organizational climate and job satisfaction. The study was carried out with a sample of administrative workers from the provincial municipality of Tarapoto. In order to fulfill the purpose of the present investigation, we worked with a sample of 101 dependent workers between 20 and more years of age, who occupied different administrative positions within the organization. We used the Labor Climate Scale of Sonia Palma (1999), the Occupational Satisfaction Scale (1999), The results show a correlation between the personal dimension and job satisfaction is positive and highly significant, ($r = .901$; $p = .000$), that is to say, the higher the workforce the greater the job satisfaction. Likewise in the involvement dimension, a highly significant relationship was found ($r = .887^{**}$, $p = 0.00$), which means that the greater the involvement, the greater the job satisfaction. When correlating the predictor and criterion variables, we do not find the surprise that there is no correlation between the study variables ($r = .130$; $p = .195$), which indicates that the labor climate has no relation to job satisfaction in the Sample studied. (Hernández, Fernández and Baptista, 2010).

Key word: job satisfaction, organizational climate, administrative workers.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Descripción de la situación problemática

García (2010), El clima laboral es necesario valorar en cada empresa, ya sea privada o del estado, el ambiente físico donde están trabajando, a veces no es el más adecuado por falta de espacio o de buena infraestructura, así mismo, las relaciones interpersonales entre los personales, que de vez en cuando, viene siendo perturbada por algunos problemas familiares entre otros.

Clima organizacional, es el conjunto de tipologías objetivas de la organización, perdurables y simplemente medibles, que diferencian una existencia profesional de otra. Son unas condiciones de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas intenciones y unos métodos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción propia, lo fundamental son unos índices de dichos rasgos (Forehand y Gilmer, 1964; citado por Jiménez, 2009).

La satisfacción del trabajador en la ocupación de sus cargos es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un elemento determinante de la eficacia de la atención (Salinas, Laguna y Mendoza, 1994; véase también en Jiménez, 2009).

Las características de la organización forjan un terminante clima organizacional, y este clima implica sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento (Goncalvez, 2000).

Este procedimiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, rendimiento, satisfacción, rotación, adaptación, etcétera.

La plana administrativa de cada organización está muy pendiente qué dentro de su entidad haya un buen clima laboral, a través de eso habrá una buena satisfacción laboral, lo que produce un mayor rendimiento en la parte económica que es lo que se busca en una empresa (Cruz Cordero, 2003).

En vista de todo lo estudiado, es ineludible indagar dos temas principales que están afectando a la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016, primero conocer el Clima Laboral y por otro lado conocer la Satisfacción Laboral.

2. Formulación del problema

De tal manera, nos planteamos la siguiente interrogante, ¿Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016?

2.1. Problemas específicos

- a. ¿Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016?
- b. ¿Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, 2016?
- c. ¿Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, 2016?
- d. ¿Existe relación significativa entre la dimensión Comunicación y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, 2016?
- e. ¿Existe relación significativa entre la dimensión Condiciones laborales y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, 2016?

3. Justificación

En la actualidad y en algunas municipalidades se han visto afectadas por el mal funcionamiento entre las relaciones interpersonales y los trabajadores municipales. La psicología organizacional cumple muchas funciones tales como organizar dirigir y plantear, asimismo actúa a través de las habilidades conductuales y cognitivas.

Este estudio es importante porque pretende ser una herramienta de gran ayuda para el área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, haciendo que dicha organización conozca cuán importante es comprometerse a brindar a los

trabajadores administrativos las adecuadas recompensas cuando esta lo requiera, ya que si logra que los mismos se sientan satisfechos, estos podrán brindar un servicio de alta calidad de esta manera los administradores puedan tomar decisiones y a la vez establecer programas para mejorar continuamente el Clima Organizacional, de la municipalidad que dirigen.

Por otro lado, es necesario que la municipalidad comprenda cuanto puede influir en el rendimiento laboral de los trabajadores los conflictos que se presenten en dichas empresas, ya sea con los propios compañeros o con los jefes.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto 2016.

4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.
- b) Determinar la relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.
- c) Determinar la relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.
- d) Determinar la relación significativa entre la Comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016
- e) Determinar la relación significativa entre la Condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

La información se obtuvo de revistas y libros que se encuentra en la Biblioteca Universitaria de la UPEU- filial Tarapoto y el centro de investigación White de la UPeU. La búsqueda también incluyó consultas en línea a través del sistema EBSCO (Biblioteca y base de datos virtual), que utiliza en la Universidad Peruana Unión; SCOPUS; también se obtuvo información de las bases de datos de acceso libre Dialnet, REDALYC. SCIELO, y redes internacionales de tesis.

A continuación, se ostenta el estudio de la literatura. Se discurre indagaciones internacionales como nacionales y locales sobre clima laboral y satisfacción laboral.

1. Marco bíblico filosófico

El Comentario Bíblico Adventista tomo 7 comenta el libro de Santiago 5:4 y lo contrasta con la Biblia (1960), “He aquí, clama el jornal de los obreros que han cosechado vuestras tierras, el cual por engaño no les ha sido pagado por vosotros; y los clamores de los que habían segado han entrado en los oídos del Señor de los ejércitos”. La palabra de Dios, exhorta a la gente que tiene mucho dinero, y que por su poder tratan de enriquecerse más de lo debido; no importándoles maltratar a los que laboran en sus empresas, del mismo modo robando el sueldo a sus trabajadores, no pagándoles su jornal a tiempo, y muchos menos se preocupan por sus necesidades. Jehová, dice que estos no están juntando sus riquezas para bien, sino para su propio tropiezo, ya los ricos tratan de acumular riquezas en la tierra, más no en el cielo.

Según la Biblia (1960), p. 244 “No oprimirás al jornalero pobre y menesteroso, ya sea de tus hermanos o de los extranjeros que habitan en tu tierra dentro de tus ciudades”. Nos dice que si tenemos personas que trabajan bajo nuestro cargo, no aprovechemos de su debilidad, ya que la escrupulosidad en el pago es un requisito Divino y por ende de justicia.

Asimismo “Sin bueyes el granero está vacío; más por la fuerza del buey hay abundancia de pan” Dios nos muestra que el que no cuida de sus tierras no puede esperar una rica cosecha; así mismo, los empleadores que quieren que su empresa surja y se fructifera, deben tratar con amor y preocupándose por las necesidades de sus trabajadores.

También menciona “No pondrás bozal al buey cuando trillare en los tiempos antiguos, y hasta hoy en algunos lugares se usa a los bueyes para trillar el cereal, se los pone bozal a

fin de evitar que coman del grano que está trillado. Dios insta a los empresarios, que en lugar de controlar al trabajador que realiza sus servicios con amor y pasión, los protejan reforzándolos para que continúen realizando sus labores como lo hacen; ya que, si no fuera por ellos su negocio no produciría”. “Posad en aquella misma casa, comiendo y bebiendo lo que os den; porque el obrero es digno de su salario. No os paséis de casa en casa”. La palabra de Dios nos muestra que el trabajo tiene como resultado un fruto, el cual debe ser recompensado. p. 1183

El hombre en su trabajo se enfrenta a una gama de retos, problemas y conflictos laborales, las cuales, afecta sus percepciones interfiriendo en su estilo de vida. Sin embargo, según Elena G. de White que cada cosa, debe dejarse en las manos de Dios. Por lo tanto, las cosas que se hacen deben ser también para el señor con alegría y valor. Pues, Dios quiere que pongamos espíritu, vida y esperanza en nuestra obra. Los obreros intelectuales deberían prestar la debida atención a cada parte de la maquinaria humana, distribuyendo equitativamente la presión. Además, indica que unas cuantas horas de trabajo cada día tendrán a renovar el vigor corporal y a darle descanso y alivio a la mente (White, 1896).

2. Antecedentes de la investigación

Corona (2006) investigó la influencia de liderazgo sobre el clima organizacional, bajo un diseño correlacional, trabajo con 220 didácticos, utilizando la escala de Thompson y el cuestionario de clima organizacional de Revilla. Halló como resultado que el liderazgo autoritario componía un clima organizacional impropio, pero a su vez generaba mayor producción docente a nivel pedagógico; el formando la creatividad en los docentes. Se descubrió una alta correlación entre el liderazgo autoritario y el clima organizacional explotador ($r=0,76$), sin embargo, existe una afinidad moderada entre el liderazgo democrático y el clima organizacional participativo ($r=0,51$).

Capote (1999) efectuó un diagnóstico organizacional en el Instituto Nacional de la vivienda para precisar o descubrir los problemas que aquejan a los constituyentes de este instituto Nacional de la Vivienda (caracas) para reducir y detectar los problemas y poder planear procedimientos que contribuirán al bienestar de la organización. El test se aplicó a 516 empleados del instituto no contaba con un plan de inducción que determinará a la labor del Instituto, las comunicaciones eran deficientes, los sueldos no eran admisibles y no existía una proyección y coalición de las actividades laborales del instituto.

Nieves (2003) estudio la correlación existente entre el Desempeño Docente y el clima organizacional es una constitución pedagógica pública del estado. Aragua. Se eligió una

muestra probabilística al azar precisa y estratificada aplicando un procedimiento consecuente y por afijación proporcional. Precedente ajuste, la muestra quedo conformada por quince (15) profesores TC, miembros del consejo técnico Asesor, veinte (20) profesores PH y sesenta (60) alumnos cursantes del segundo año, mención Ciencia, durante el periodo escolar (1994-1995). Se desplegó una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transaccional. Se emplearon las escalas Ejido y Evado y el sondeo Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO).la validez de dichas Escalas, tipo Likert, ha sido comprobada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad.

Cruz (2003), nos habla acerca de la Satisfacción de los trabajadores, diciendo que esta se da cuando hay distintos factores favorables dentro de la empresa, tales como: salario, condiciones adecuadas en su lugar de trabajo, de alimentación, la seguridad que la empresa le otorga, y si tiene algún beneficio con respecto a su vivienda, que disponga de materiales e información necesaria, cuenta también la organización que hay dentro de la empresa , todo esto tiene y está asociado a sus necesidades básicas. Y todos estos factores mencionados tienen que ver con la necesidad de autoanalizarnos como trabajadores exitosos, mostrando así gran capacidad y habilidad en lo que hacemos, quedando satisfechos con las tareas que nos designan. Aportando al crecimiento de la Empresa que laboral.

Escorihuela (2003), al ejecutar una disertación en la Escuela de Aviación Militar con el objetivo de estipular el clima organizacional en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana, y así descubrir los factores que influyen en el mismo. El estudio fue elaborado en una población militar integrada por oficiales y sub-oficiales y aerotécnicos de la Escuela. Llegando a la solución que no se evidenciaban problemas graves en el clima organizacional dentro de la Escuela de Aviación Militar, algunas carencias en la motivación, ya que refieren que sus sueldos no van en acorde con el trabajo arduo que hacen, muy aparte de que no todos son premiados de la misma manera. Contribuye también el autor que un factor que influye mucho a la insatisfacción Laboral, es porque en ocasiones a los oficiales les sobrecargan con muchos roles, apartándolo en muchos casos de la verdadera función y responsabilidad que debe cumplir.

Así mismo, Nieves (2003) estudió la relación que existe entre el Desempeño Docente y el Clima Laboral en una institución educativa pública del Estado. Aragua. Seleccionándose una muestra al azar, quedando quince profesores de tiempo completo, veinte profesores que laboran por horas y sesenta alumnos cursantes del Segundo Año. Se desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-Correlacional de corte transversal.

En suma, es la locución personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se integren de la organización a la que pertenecen. Ello circunscribe el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar antedicha en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, llaneza, soporte, y apertura, entre otras. (Álvarez, 2001).

Palma Carrillo (2004), progreso un interesante aporte con respecto al diagnóstico del clima organizacional en trabajadores con relación de dependencia laboral. Se construyó y generalizo un instrumento especialmente para los fines del estudio con una muestra de 1323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los datos, ensayados con el programa SPSS cedieron un análisis factorial que con las respectivas rotaciones estadísticas admite un inventario de 50 ítems con cinco factores del clima laboral; la misma que obtuvo con los métodos de Alfa de Cron Bach y de Guttman una correlación de .97 y .90 respectivamente. Su análisis con el método de Spearman Brown justifico correlaciones positivas y significativas.

Palma (2002), trabajó la relación entre la Motivación y el Clima Laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo consentida por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y excedentes administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral avanzados bajo el enfoque de McClelland y Litwing.

Los resultados nos muestran que hay un nivel medio con respecto a la incitación laboral, inclinándose un poco al apoyo de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; sin embargo, en semejanza a Clima Laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la penuria de tener un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para mejorar la satisfacción. Esta autora señala que el desarrollo de la cultura organizacional aprueba a los trabajadores de cierta entidad tener algunas diligencias y pensamientos dándolos a relucir, y además inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la cooperación y conducta madura de todos los miembros, sí las personas se comprometen y son garantes, se debe a que la cultura laboral se lo reconoce Granell, (1997).

Paico (2012), hizo un estudio En la región San Martín, los últimos 3 años se ha recuperado el valor de algunos derechos laborales, el clima laboral en la provincia de San Martín ha generado un descontento social que los trabajadores no asumen la debida defensa de sus derechos adquiridos por el temor de ser despedidos de las empresas. Los empresarios no han tomado conciencia del valor que cumplen los trabajadores del engranaje

de la producción.

Así mismo recordemos que las protestas por mejorar la calidad de vida de los trabajadores públicos y privados son consideradas protestas políticas que tienen como resultado muertos, heridos, detenidos y acusados de terrorismo. Lo que degenera la protesta y atemoriza a los trabajadores a defender sus derechos (Paico, 2012)

En la región San Martín, tenemos como resultado un descontento social porque no se cumple con las normas establecidas y el ministerio de trabajo no evalúa en las empresas los derechos los trabajadores (Cercado y Gonzales 2017).

3. Marco histórico

Los comienzos de la inquietud por el clima organizacional se emplazan en los principios de la corriente cognitiva en la psicología en el mortificado del agotamiento de las ilustraciones de la actuación humana desde la perspectiva conductista originó una mediación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello planea razonar acerca de la medida en que la percepción interviene en la realidad misma. Este pensamiento comenzó a conmover por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se descubre, por su supuesto, el campo del clima laboral (Pinilla ,2014).

Además, alude Pinilla, (2014) la inquietud por la disertación del clima laboral partió de la justificación de toda persona que considera de modo distinto e contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las dificultades que ello sobrelleva.

Desde 1960. El clima laboral se ha visto ampliando, ofreciendo una desarrollada escala de ilustraciones del concepto. Así pues, tenemos a otros autores que han definido este campo (Fumham 2001).

Una ilustración del clima Organizacional es “el conjunto de características que describen a una organización y que se diferencian de otras organizaciones esta característica son congruentemente perdurables al largo del tiempo e interviene en el comportamiento de la persona en la organización” (Forehand y Gilmer, 1964).

Tagiuri (1968) Como “una calidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o tributos de la organización”.

Por otro lado, Velázquez, G. (2011) el clima Organizacional se ve influido por una aglomeración de variables, y, por lo demás, estas variables o elementos interaccionan entre sí de desemejante manera según las circunstancias y los individuos. La tasación que estos

hacen de esos numerosos factores esta, asimismo, intervenida por argumentos internos y externos a ello. Así los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, interceden en sus acatamientos del clima laboral de su compañía.

Estas numerosas cataduras, que se enlazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en tangible o perjudicial, que viene siendo la perspicacia, abordada principalmente. Los honorarios, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están ajustadas por el cumulo de todas esas circunstancias personales señaladas (Velázquez. 2011).

4. Marco Teórico

4.1. Satisfacción de las necesidades

La satisfacción de los sujetos adopta un trabajo dependiente al grado en el que el trabajo y todo lo demás cumplen con la necesidad y deseos del empleado. Las ambiciones conscientes por cosas o realidades que un sujeto cree que le dará satisfacción. Como el estudio de Locke (1976) en satisfacción en el trabajo, este dejar ver que existen condiciones de trabajo que acarrear a la satisfacción laboral para la suma de las personas:

- a. **Horarios de atención:** Según los autores antes citados los mismos, son los parámetros de tiempo que establecen las empresas de manera de poder brindar un mejor servicio al cliente Locke (1976).
- b. **Plataforma tecnológica:** Es una agrupación de equipamientos técnicos y humanos destinados a ofrecer unos recursos tecnológicos de elevado nivel acompañados de excelentes conocimientos científicos a una comunidad de usuarios, públicos y privados, tanto a nivel local, religión como nacional (Parce Cientific de Barcelona, 2005).
- c. **Comodidad:** Refiere a que los clientes necesitan comodidad física, un lugar donde esperar y hacer negocios; también, comodidad psicológica, seguridad y confianza (Kotler y Armstrong, 2005).
- d. **Disponibilidad de servicio:** Las empresas deben utilizar determinadas estrategias con el fin de que el servicio sea prestado en el momento preciso, en los puntos de ventas, al momento en que el cliente lo necesite (Arellano, 2004).
- e. **Expectativas de los clientes:** Kotler y Armstrong (2005) consideran que las expectativas el nivel correcto y adecuado de las expectativas de los clientes, a fin de poder satisfacerlos en el mismo grado de desempeñan del servicio, o superarlas ya que el cliente satisfecho genera compras subsecuentes, y puede mantenerse fiel por más tiempo a la marca o al servicio.

Pride (2004) menciona la importancia de comprender las expectativas del cliente, para diseñar un servicio; los proveedores deben considerar este factor de gran relevancia para poderlos satisfacer y hasta superarlos, solo así podrá prestar un buen servicio.00000

Existen factores que influyen en la estructura de las expectativas del cliente, estas son: (a) lo que los clientes escuchan de otros clientes, lo cual se denomina comunicación boca-oído, son por lo general (buenas o malas) de amistades o familiares acerca del servicio; (b) las necesidades personales, las cuales van a depender de las características y circunstancias individuales de los clientes, (c) experiencias anteriores, que han experimentado los clientes es unos de servicio al que piensa obtener, (d) comunicación externas, que se refiere a la publicidad que emiten las empresas de servicio para motivar en el cliente la demanda. (e) el precio, que influye sobre todo en un cliente potencial. Además, señala la importancia de los siguientes componentes:

f. Personal capacitado

Según Cotle (2005) el personal que tiene e primer contacta con el cliente constituye el punto de unión entre la organización y los clientes. Por su parte Horovitz (2005) comenta que hay que saber vender la calidad de un servicio primero a los empleados y después a los clientes externos. De igual manera Zeithaml y Bitret (2006), coincide con Cotle (2005), ya que afirma que debido a que los empleados de contacto representan la organización y pueden influir de manera directa en la satisfacción, estos desempeñarían el papel del marketing.

Strauss y Sayles, (1992) Señalan que la satisfacción en el trabajo es la deducción de diversas actitudes ante factores tales como: estímulos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y particularidades individuales.

Márquez, (2006) define la Satisfacción Laboral, como la cualidad del trabajador frente a su compromiso, dicha actitud está basada en los reconocimientos y valores que este desarrolla de su propia responsabilidad. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Killian (1990) refiere que con la satisfacción laboral existe una mayor productividad y por lo tanto mayores ganancias cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo". Produciéndose un alto rendimiento, prontitud y rapidez en la ejecución, identificación con la organización, entusiasmo y optimismo.

Tait y cols, (1989). Menciona también que no coexiste certidumbre que indique que el género de un empleado perturbe la satisfacción en el trabajo. Un contenido que parece prorrogar entre los géneros, en especial si el empleado tiene niños en edad preescolar, es la preferencia por ciertos horarios de trabajo. Las madres que trabajan es más probable que prefieran un trabajo de tiempo parcial y horarios flexibles a fin de hacer factible el mismo con sus responsabilidades familiares.

Liou y Brunk, (1990) exterioriza que, en Estados Unidos e Inglaterra, han encontrado una relación en forma de “U” (analogía utilizada para explicar el patrón descendente al principio y luego ascendente). Las dables explicaciones serían que estas pesquisas están entremezclando los empleados profesionales y los no profesionales. Cuando estos dos tipos se separan, el bienestar tiende a incrementarse en forma continua entre los profesionales conforme envejecen, mientras que cae entre los no profesionales en edad media y luego se incrementa otra vez en los últimos años.

Robbins, 1999. La experiencia o años de servicio en la organización y la satisfacción están congruentes en forma positiva. De hecho, cuando la edad y la antigüedad son alternadas por separado, la segunda parece ser un pronosticador más estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica.

Alshallah, (2004). Insinúa que las teorías convencionales de los recursos humanos, desarrolladas hace unos 50 años por Maslow y Herzberg, sugieren que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos con sus empleadores. Las personas son esenciales para la productividad. El éxito de la destreza de mejorar la productividad acata del compromiso de los empleados, la satisfacción en el trabajo, habilidades y motivación.

Ortiz y Cruz, (2008), refiriéndose en forma contraria a la satisfacción mencionan que si existe insatisfacción laboral es posible que se vaya perjudicando la imagen de la empresa, así como la calidad de sus productos y servicios, por ende, bajando los niveles de rendimiento y calidad, haciendo más lento el proceso de la organización.

Cantera, (1981). Indica que existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. “En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona”.

Robbins, (1999). Satisfacción en el trabajo se reseña a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción conserva cualidades positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.

Fleishman, (1976). Menciona que la satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece”. Se puede completar a ello, como una contestación afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con la perspectiva de él. Puede ocurrir que la satisfacción tiene un mortificado similar al placer.

g. Oportunidades de crecimiento

Beach (1980) apunta que la función de las personas es una frecuencia de trabajos integrados con actitudes y motivos con los cuales el individuo se implica al rescatar sus funciones. Por otro lado, es importante reconocer que la vida competitiva de una persona es más que un grupo de trabajo, sino es el adiestramiento para sus funciones en un futuro; el crecimiento en el trabajo de las personas es importante porque ayuda a formar la identidad, toma un significado social, el trabajo puede ser un instrumento para satisfacer los deseos del empleado de ser registrados por sus logros, y del mismo modo es un elemento que satisface las carestías financieras de cualquier persona.

h. Ambiente general

A través de un diagnóstico la satisfacción laboral podremos saber qué efectos ocasionan las políticas, pautas, operaciones generales de la organización en el personal. Mediante el estudio podrán conservar, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según los resultados adquiridos. (Ardouin, et al. 2000 p.7)

Por otro lado, el ambiente general incluye todo lo que está fuera de la organización, además abarca condiciones que pueden afectar a la organización, pero cuya importancia no se aprecia con claridad (Juan, 2012).

i. Motivación

Ardouin, et al (2000) la incitación puede puntualizar como la voluntad que tienen los individuos para plasmar esfuerzos hacia las metas que asumen las organizaciones compensando al mismo tiempo necesidades individuales.

Por lo tanto, se puede decir que un consorcio está motivando cuando se identifica por un estado de tendencia; cuando una dirección de una diligencia hacia una meta determinada ha sido seleccionada de preferencia entre todas las otras metas posibles.

4.1.1. Definiciones de satisfacción laboral

Palma (1999) Concreta como la actitud que muestra el trabajador frente a su propia función; es decir esa cualidad se ve influenciada por su percepción en destino de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se razona también si es que el puesto de trabajo se ajusta a él, en cuanto a sus parvedades, valores y rasgos.

Blum Y Naylor (1992) Delimitan que la satisfacción en el trabajo es estar pendiente básicamente de lo que la individuo desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste la consecuencia de la suma total que las actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una composición del nivel de aspiraciones o niveles de tracciones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que varían directamente con el grado con que compense realmente las insuficiencias de una persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción.

Este estudio Otros principios que fiscalizan de igual manera en la satisfacción laboral pueden ser la edad, la salud, la experiencia, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre, relaciones familiares entre otros.

4.1.2. Características

La caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, ya haya de prototipo organizacional, funcional o individual, tales como la remuneración, la actividad realizada, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales y entre otras. En función de dicho listado de variables, se agrupan los aportes de los diferentes autores en tres modelos asociados al concepto de satisfacción, esto es modelos centrados en el individuo, en la situación y determinados por la interacción de ambas circunstancias (Arvey, Carter, & Buerkley, 1991; Pina-Cunha, Rego, Campos-Cunha, & Cabral-Cardoso, 2007).

La satisfacción es aquella impresión que el ente distingue al lograr el restablecimiento de la cadencia entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto a los desenlaces que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término respectivo de una motivación que busca sus objetivos. (Dueñas & Bobadilla (2014).

Ardouin, et al. (2000) menciona que se han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre la satisfacción en el trabajo.

- a) Está cimentado en el tipo de las expectativas, tantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las disconformidades percibidas por el individuo entre lo que él cree darle el trabajo y lo que realmente obtiene como asistencia.

- b) Se bosqueja que la satisfacción en el trabajo es interés de la asimilación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.
- c) La conjetura de las dos causas plantea que existen dos paradigmas de factores motivacionales; uno es contingentes al trabajo mismo, por otro lado, intrínseco al trabajo, mencionados “motivadores”.

Es la disposición comparativamente estable hacia el trabajo, estribada en creencias y valores extendidas a partir de su hábito ocupacional (palma, 2005, citado por Alfaro ,2012).

Con el estándar de los factores propuesto por Palma (1999) y la Teoría Herzberg (1959) se pretende conjugar los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los docentes Universitarios del núcleo Anzoátegui de la Universidad de Oriente (UDO) entre los años 2004 y 2009 con las siguientes hipótesis:

- _ Existen oposiciones significativas en los niveles promedio de los factores de la satisfacción laboral del año 2004 y 2009.
- _ Existen disconformidades significativas en los niveles promedio de factores intrínsecos y extrínsecos de satisfacción laboral tanto para el año 2004 como para el 2009.
- _ Existen desacuerdos significativos en los niveles promedios de los factores de satisfacción laboral según género entre los años 2004 y 2009.
- _ Existen divergencias significativas en los niveles promedios de los factores de satisfacción laboral según la antigüedad.

4.1.3. Factores de satisfacción laboral

Palma, (1999) asemeja a la declaración, los bienes, las condiciones de trabajo, la intervención, los compañeros de trabajo y las políticas de la empresa como los parámetros de medida de la satisfacción laboral. Mencionado A continuación:

- **Condiciones físicas y/o Materiales:** Son síntesis materiales o de fundamentos donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se establece como facilitador de la misma.
- **Beneficios Laborales y/o remunerativos:** Es el grado de agrado en relación con la espuela económica regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Políticas Administrativas:** Es el grado de compromiso frente a los lineamientos o normas institucionales regidas acostumbrada la relación laboral y asocia concisamente con el trabajador.
- **Relaciones Sociales:** Es el grado de interés frente a la interrelación con otros miembros de la formación con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

- **Desarrollo Personal:** Es la circunstancia que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.
- **Desempeño de tareas:** Es la evaluación con la que asocia el trabajador sus tareas normales en la entidad en la que labora.
- **Relación con la autoridad:** Es la evaluación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

4.1.4. Dimensiones de satisfacción laboral de Locke

Locke (1976) fue uno de los incipientes autores que ensayo nivelar varias de las características de la satisfacción laboral, catalogar a su vez en dos categorías condiciones y funcionarios de satisfacción que hace posible la ocurrencia de los eventos.

- **Satisfacción en el trabajo:** ganancia individual del trabajo, las oportunidades de noviciado, la dificultad, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito o el control sobre los conocimientos.
- **Satisfacción con el salario:** valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de la comercialización.
- **Satisfacción con las promociones:** oportunidades de procesión o la base a partir de la que se produce la promoción.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** circunda las celebraciones por la obtención del trabajo y la lógica con la propia percepción.
- **Satisfacción con los beneficios:** contienen retribuciones, seguros médicos y vacaciones.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** el salario, las detenciones, el diseño del puesto de trabajo y la destemplanza. Dependientes que hacen posibles la ocurrencia de estos eventos.
- **Satisfacción con la supervisión:** referida la manera de supervisión o las habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas.
- **Satisfacción con los compañeros:** incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** exteriores como la política de beneficios y salarios dentro de la ordenación.

4.1.5. Variables sociodemográficas y satisfacción laboral

Schultz (1991) (como se citó en Durrego y Echevarría, 1999) puntea las características propias de los excedentes que actúan en la figura y protesta de la satisfacción, tales como el

sexo, la edad, raza, nivel de inteligencia y antigüedad, éstas aun cuando son enjuiciadas por la empresa directamente no consiguen ser influenciadas, pero sí pueden fundar el nivel de satisfacción en sus personales el cual se describe en detalles a continuación:

a) **Edad**

Se aporta que la satisfacción abre con la edad, ya que los jóvenes desean lograr una producción personal remata, puesto que desea el acontecimiento de trabajo sea una ayuda importante en la organización, tener un puesto examinado auto expresarse y libertad para tomar decisiones.

b) **Antigüedad en el trabajo**

Es ininteligible la dependencia que prexiste entre la satisfacción laboral y la antigüedad, en los primeros años de trabajo el original nuevo tiende a estar contento porque cursan destrezas en una actividad nunca perpetrada, por infortunio la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el supervisor realice pruebas constantes para determinar el progreso y aumento del trabajador. Al cabo de unos años en el espacio, la satisfacción empieza a engrandecer otra vez y mejora el ritmo constante.

c) **Nivel Ocupacional.**

Se representa que aquellos que irrumpen altos niveles ordenados dentro de la organización están más campantes, es decir, los individuos que ocupen un cargo mayor tendrán más satisfacción que sus empleados.

4.1.6. Posibilidades para el desarrollo

Para Beach (1980) "existen saberes significativos para tener presentaciones de perfeccionamiento profesional y son:

- 1) **Iguales oportunidades de empleo:** Se pueden excluir parapetos para actualizar a las inferioridades.
- 2) **Calidad de vida en el trabajo:** En la popularidad las nuevas inquietudes de obtener un mayor control sobre sus propias carreras. Anhelan conseguir mayor contentamiento y mayores expectativas profesionales.
- 3) **Competencia para personal talentoso:** los hombres altamente educados profesionalmente tienen predilecciones por trabajar en un ambiente donde se les den el soporte a las aspiraciones de carrera.
- 4) **Evitar la obsolescencia:** existen grandes cambios que suceden rápidamente tanto tecnológico, económicos, etc.
- 5) **Retención del personal:** la gerencia someter a la rotación de personal causada por desengaño o ambiciones individuales de profesión.

6) **Mejorar la utilización del personal:** en considerables momentos las personas se custodian en puestos que le quedan chicos. La acción de las personas es mucho mejor cuando están situados en puesto que les gusta y que se adecuan a sus intereses (pp.320, 322). Conjuntamente de ello se pueden llevarse factores asociados al desarrollo de línea de carrera:

a. **Estímulos y animación:**

Ardouin, et al. (2000) ha detallado dos ejemplos de estimulación de convenio a la fuente del amparo para el trabajo: motivación contingente y personal; en la extrínseca el empleado señala directivas de trabajo achacables a los resultados derivados de fuentes desiguales del mismo trabajo, la motivación intrínseca aquí el empleado muestra comportamientos derivados del mismo trabajo. Así mismo las teorías de la motivación intrínseca asumen que las personas atribuyen la causa de sus acciones a fuentes internas o externas.

b. **Creatividad**

Cada una de las personas tienen una manera distinta de expresar su relativismo, ser creativo no significa ser proyectista o una persona de mucho ingenio, significa sobrevivir con ingenio a las situaciones más adversas.

La capacidad creativa debe formar parte de la cultura de una empresa y no solo del cuerpo de ejecutivo, por lo mucho que mostrarse conforme como la más importante o creativa, sino también de todos que son parte de ella. (Galván, 2001).

c. **Participación:**

La colaboración es el involucramiento mental y emocional de los individuos en entornos grupales que los estimula a contribuir en favor de las metas del grupo en conllevar la responsabilidad sobre ellas (David y Newstrom, 1999, p. 246).

De alguna u otra manera la participación ayuda a contribuir y a satisfacer las necesidades. Los trabajadores también tienen que adquirir un mayor deseo de influir en decisiones relacionadas con el trabajo como la expectativa de que se les permitirá participar en esas decisiones. La participación tiende a elevar la motivación porque los trabajadores se sienten más aceptados e involucrados en la situación. (Ibídem, 2001).

d. **Liderazgo**

Cuando vamos a realizar un compromiso se espera siempre hacerlo de la mejor manera y dando todo de sí mismo, pero a veces no es pasadero implicar y tratar de dar lo mejor, en perspectiva de que hoy en día se solicita de un liderazgo en todas las organizaciones y esto se logra mediante la inteligencia y la sabiduría que cada persona alcanza beneficiarse.

Tenemos que aprender a diferenciar que la tolerancia de un jefe para guiar y dirigir es vital para la estabilidad de cualquier oficio, una empresa puede tener una planeación proporcionada, control y táctica de organización no sobrevivir debido a la falta de un liderazgo correcto (Much. 2011).

Por otro lado, hay muchas empresas con una programación incompleta y postas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la apariencia de un liderazgo industrial. (Sikula, 2001).

El liderazgo se ha considerado en dos enfoques: el enfoque de *diferencias* y el enfoque *situacional*, por lo tanto, el enfoque de *características* fue perdiendo credibilidad a lo largo del tiempo, debido a que no existen características generales aceptadas para el liderazgo, además que nunca dos personas han podido coincidir totalmente y ni siquiera en parte cuando tratan de explicar el liderazgo (Ibídem, 2001).

e. Integración de los trabajadores

La categoría de la situación productora de reunión del personal es ocupar y mantener los puestos de la distribución organizacional. Y todo esto se realiza mediante la individualización de los requerimientos de fuerza de trabajo, la compilación de las personas utilizables y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, y evaluar, con fin de que pueden cumplir con eficacia sus tareas (Koontz y Wehrich, 1998).

f. Apoyo de las empresas en los trabajadores

Los trabajadores y el lugar donde están laborando deben aprender a comprenderse en medio de un alto grado de ventaja mutuo, ya que los individuos se sirven de las organizaciones como instrumentos para poder conseguir las metas y las organizaciones valgan a los trabajadores para poder desempeñar sus objetivos (Davis y Newstrom, 1999).

La parte primordial para el éxito de una empresa es el poder plasmar ideas que ayuden al desarrollo de la misma y por supuesto el sustentáculo de esa para que se puedan llevar a cabo. Y más aún cuando los empleados es tener cierto grado de libertad ya que para ellos incorpora un papel más activo e importante dentro de la organización donde se encuentra (Much, 2011).

g. Relación con el superior y subordinado

Según Koontz y Wehrich (1998) se puede pensar otros factores que contribuyen un liderazgo fuerte para todos, así como la característica de los sometidos como sus necesidades, grado de seguridad en sí mismos y capacidades, ver los ambientes de trabajo, las relaciones con los compañeros del trabajo.

La diligencia del guía se va clasificando en líder de apoyo, se considera las necesidades de los disponibles es decir se muestra provecho por su bienestar y se crea un ambiente organizacional agradable; el líder participativo, aquí se permite que a los subordinados influyan en las decisiones de sus jefes y pueden reflejar en mayor motivación, el líder instrumental procura a los subordinados ubicación más reducida y aclara lo que se espera de ellos, el líder orientada a logros implica el establecimiento de metas insaciables y la averiguación de mejoras del trabajo y la seguridad en que los subordinados agenciaran dominantes metas (Much, 2011).

Franco (2001) revela acerca de cómo se desempeña la satisfacción del cliente, señala que: “la satisfacción del cliente es un proceso estándar: 1) Se escucha al cliente a través de diversos procedimientos; 2) Se actúa rápidamente, en concordancia a lo escuchado”. ¿Cómo enterarse a los clientes y volvernos a comunicar? El consumidor es el número 1; los escuchamos de 2 formas: por solicitud, para que nos den sus veredictos o simplemente vienen y nos dan sus quejas o señuelos. Además, existen las encuestas. Las encuestas nos prueban saber qué tan satisfecho está el cliente con la utilidad, el precio, la asistencia, etc.

h. Necesidades

Para Kotler (2007), las necesidades son solo un estado de carencia percibida, las clasifica en dos tipologías: primarias y secundarias. Donde las necesidades primarias representan una condición nata en muchos casos del ser humano, en momentos están dadas por la cultura, sociedad y forma de vida.

Por otro lado, para el efecto del estudio, el cliente es la persona quien a nombre de la empresa realiza las transacciones periódicamente en la banca universal, deduciéndose que todas las personas naturales como jurídicas presentan necesidades y deseos insatisfechos; por su parte Braidot (2004) sostiene que las necesidades del mercado son las que lo mueven y dinamizan, por cuanto representan los deseos y estados de carencia sobre las cuales se diseñan y producen los bienes y servicios.

Para efectos de la presente, la investigadora considera necesario realizar el análisis de las actividades de servicio aplicadas por la banca universal a sus clientes corporativos del Municipio Maracaibo, entre las cuales se destacan, varios aspectos de diversos autores como Arellano (2004) Kotler y Armstrong (2005).

4.1.7. Teorías de satisfacción laboral

McClellan (1961) en su conjetura de las necesidades instaure tres variables básicas en la satisfacción laboral. La carestía de logro destellada en el afán del individuo por alcanzar

objetivos y aclarar su competitividad. Las personas que tienen un grado dominante de tal insuficiencia gobiernan su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación descubierta como la necesidad de perturbo, amor e interacción con la sociedad. La parquedad de poder vista desde el interés de profesar el control en el trabajo personal y el de otros. Los césares, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen eminente necesidad de jurisdicción (Gordon, 1997).

Adams (1963), autor de la teoría de la Equidad, reflexiona a la satisfacción laboral de un ejecutante, como una relación entre la motivación, el cargo y la satisfacción. La teoría sostiene que el equilibrio de prosperidad del trabajador acata de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en contextos parecidas, es decir, las personas tienden a adjetivar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, incluso, con las de otras personas en la empresa y en la sociedad (Davis y Newstrom, 1994).

Las proposiciones antes puntualizadas han servido de apoyo en muchas investigaciones materialistas al tratar de determinar cuáles son los importantes factores de la satisfacción laboral. Así, por ejemplo, Beer (1964) incluye los principios de satisfacción laboral en torno a la cualidad del trabajador frente a la organización, el trabajo mismo, los compañeros de labores, entre otros. Del mismo modo, Locke (1976) en su estudio concluyó que la satisfacción laboral es la deducción de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo, le permite merecer el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas físicas o psicológicas. En este sentido, el respectivo autor muestra los coeficientes de satisfacción laboral en función de: sucesos o escenarios de trabajo, salario, promoción, reconocimiento, beneficios y los llamados agentes de satisfacción (supervisión, compañeros, compañía y dirección).

4.1.7.1. Teoría de las relaciones humana

También conocida como la Escuela Humanista, por Elton Mayo. Esta teoría surgió en contraste con la T. G. A. (Teoría General de Administración). Las acciones y actitudes son los resultados de las conductas entre un individuo y un grupo. Relaciones Humanas, hace que un individuo se organice para que así puedan armar grupos sociales, para una interacción que es lo que se quiere. Cada individuo es diferente, y por lo consiguiente nuestra personalidad es diferente, los comportamientos y las acciones nos llevan a la búsqueda de la Aceptación, Comprensión y la participación activa (Taylor 1927)

4.1.7.2. Teoría general de la administración

Esta teoría consiste en el análisis de las tareas, utilizándose métodos como la observación y la medición. El fundador de esta Teoría fue Ing. Frederick Taylor (1856 – 1915); se creó a raíz de las pérdidas económicas en Norte América, y evitar más desperdicios. Y comenzó a elaborar Niveles de Productividad, utilizando métodos y técnicas de Aplicación de la Ing. Industrial (Taylor, 1889)

Una de las técnicas fue la de la Racionalización del trabajo del obrero, a través del estudio de sus movimientos, tiempo y el proceso de su trabajo.

Examinó cada movimiento y cómo es que desempeñaban su trabajo, para ver en que se estaba fallando y así poder corregir para aumentar la productividad, en beneficio de la Empresa. Posteriormente hizo que se cumpliera lo siguiente, se le pagaba más a quien producía más (Taylor, 1889)

El también mencionaba que, si se sabe distribuir bien a las personas en el lugar correcto para que trabajen, ellos se desenvolverán mejor en el lugar donde se sienten más cómodos y tienen las habilidades apropiadas. Condición laboral y material adecuado. Se cumple que habrá producción normal. A la par mencionaba que también existen tres factores que afecta a la empresa; desconocimiento de la gerencia las rutinas de trabajo y tiempo; falta de Uniformidad en lo general (Taylor, 1889)

4.2. Clima organizacional

4.2.1. Definición

Es el medio ambiente humano y físico en el que se despliega el débito cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (Goncalvez, 1997)

El clima se representa al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejercita influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede aseverar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. Comprueba la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan. Asimismo, no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve petulante por casi todo lo que acontece dentro de esta (

Milkovich y Boudrem 1994).

Una estructura tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Un Meteorología Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los dirigentes de las organizaciones corresponden fijarse de que la media forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y procurar la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con exageradas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo. (Arévalo, 2000).

En primer lugar, hemos de discrepar dos sentidos incomparables de clima. Por una parte, el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de diferencias que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de síntesis diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en una zona o lugar (wigodski, 1999).

La segunda designación de la significación de clima se refiere a su dimensión o sentido psicosocial. Dentro de este sentido localizamos diferentes definiciones de clima:

Acumulado de características justas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unos designios y unos términos de contraprestación. No obstante, en su medida se hace entremeterse la percepción individual, lo elemental son relaciones de dichas características. (Forehand y Gilmer, 1965).

Ligado de inteligencias completas (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos, lo substancial es cómo divisa un sujeto su entorno, sin tener en recuento cómo lo avistan otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización. (George Kelly, 1955).

Desde que el Clima Laboral animara el interés en los estudiosos, se le ha llamado de incomparables gentilezas, entre las que podemos mencionar: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, Sin embargo, sólo en las modernas décadas se han hecho esfuerzos por explicar el concepto (George Kelly, 1955).

Se han dado terceras definiciones, no absolutista entre sí, de clima laboral. Estos esclarecimientos son las siguientes:

El clima puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional. Desde este punto de vista se incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones), así como en el tamaño, el arreglo y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o

secundariamente en el individuo (Brow 1990).

Otro enfoque vincula el clima organizacional con los valores y necesidades de los individuos, sus aptitudes, actitudes y motivación, más que con las características de la organización (Gonzalez, 1997).

Finalmente, la disquisición más monopolizada hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, posesionarse la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento (Brunet, 2011).

El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del procedimiento organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la formación en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización (Litwin y Stringer, 1968).

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, maneras, atributos o propiedades comparativamente intactas de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (Palma, 2004).

A partir de estas definiciones podemos inferir que el concepto de percepción adquiere una importancia relevante, ya que el clima laboral está concluyente por las percepciones que el trabajador tiene sobre los atributos de la organización, es decir cuál es la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen” (Dessler, 1993).

Forehand y Von Gilmer (1964) definen el clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que se desigulan de otras organizaciones estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influye en el procedimiento de las personas en la organización”.

Taguiri (1968) como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento y se puede describir en términos de los valores de un agregado específico de características o atributos de la organización”.

Un Clima Percibido tiene que ver con las características de una Empresa u organización, y también los que la persona apreció individualmente. Así como del mismo modo refleja el estilo de vida completo de una organización; si el Clima Organizacional, tiene mejorías, por

implicancia se da una mejoría en el desempeño de los integrantes de la organización (Guion, 1973).

4.2.2. Características del clima organizacional

Las versátiles que definen el clima amontonan relación con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización, tiene una indiscutible permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, por lo demás tiene un fuerte impacto sobre las actuaciones de los miembros de la organización, el cambio de clima debe implicar el cambio en más de una variable (Ouchi, 1992).

Satisfacción laboral de los empleados ha sido estudiada desde distintas disciplinas, tales como la psicología (Argyle, 2001), la sociología (Hodson 1985; Kalleberg, 1983), la economía (Hamermesh, 1977,2001; Freeman, 1978) o la dirección de empresas (Hunt y Saul, 1975), convirtiéndose en un tema de gran atención para los investigadores en los últimos años (Taboada y Fernandez, 2001), además de ser las principales prioridades corporativas de las empresas. El interés como un aspecto fundamental del comportamiento organizacional puede decir que tiene su origen en Hoppock (1935) y su libro titulado "job satisfacción" y se fundamenta principalmente n que la satisfacción las consecuencias más importantes del compromiso humano, además de existir una supuesta relación implícita entre satisfacción y desempeño.

Por una parte, la satisfacción laboral, definida como el grado en que la persona siente agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en a satisfacción en la vida del empleado (Judge y Hulin, 1993 y Sector, 1997).

En el clima organizacional es axiomático al cambio pasajero de las condiciones de las personas, esto puede deberse a otras razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incrementos de salarios, reducción de personal, cambio de directivo, etc. Por ejemplo, cuando hay a un aumento general de salario, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tiene más ganas de trabajar, contexto contrario si en vez de darse un incremento de salario se formara un recorte de personal.

Como características medulares de clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- _ Es externamente al individuo
- _ La rodea, pero es diferente a las apreciaciones del sujeto
- _ Existe en la distribución

- _ Se consigue inspeccionar a través de procedimiento varios
- _ Es disparejo a la cultura organizacional

Por su parte Rodríguez (2001) sugiere que el clima organizacional se caracteriza por:

- _ Se pretende, es decir, las empresas almacenan ciertos cambios graduales
- _ El procedimiento de los trabajadores es censurado por el clima de una empresa
- _ El clima de la empresa profesa influencia en el débito e identificación de los trabajadores.
- _ Los industriales cambian el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- _ Otras variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez esta variable se pueden ver afectadas.
- _ Dificultades en la organización como rotación y ausentismo pueden ser un pavor de que en las empresas hay un mal clima laboral.

Litwin y Stinger (2001) postulan la presencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existen en una definitiva empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas posesiones de la organización, tales como:

- a. Estructura. Representa la percepción que tiene los miembros en la organización acerca de la cantidad de reglas, saberes, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo
- b. Responsabilidad. Es el reconcomio de los miembros de la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- c. Recompensa. Pertenece a la percepción de los miembros sobre la adecuada del sobreprecio recibida por el trabajo bien hecho.
- d. Desafío. AtaÑe al sentimiento que tiene los segmentos de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.
- e. Relaciones. Es la clarividencia por parte de los miembros de la empresa acerca de la presencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- f. Cooperación. Es la emoción de los miembros de la empresa sobre la presencia de un espíritu de ayuda de parte de los regentes, y de otros empleados del grupo.
- g. Estándares. Es la perspicacia de los miembros acerca de la prosopopeya que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- h. Identidad. Es el sentimiento de fortuna a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

En pocas palabras, el clima organizacional es el partido donde se manifiestan habilidades, inconvenientes y conformidades que los trabajadores tienen dentro de la organización que componen. Por resultado el clima laboral tiene relación directa con los métodos de fertilidad, liderazgo y pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Las personas que preparan las instituciones constituyen el capital humano de esta y deberán implicar todo tipo de esfuerzo para proveer sus mejores actitudes y sensaciones en pro de fortalecer un buen clima laboral.

4.2.3. Sistema de comportamiento organizacional

Davis (1981) menciona que el clima organizacional se consigue a través de un régimen de manera organizacional. Este sistema acatará de las actitudes de los empleados ante la realidad, para luego ganar la motivación y llegar a los objetivos trazados como empresa.

También representa a las “organizaciones emana preliminarmente de la filosofía y metas u objetivos. Las personas aportan sus propios beneficios económicos, sociales y personales los cuales opinan ya sea de manera individual o grupal. Todos estos beneficios integran un sistema social de trabajo.

Principalmente la jactancia de los administradores de recursos humanos es conquistar el mejoramiento de las organizaciones de que instauran parte haciéndole más eficientes y más fuertes, así vez, el importante objetivo de la administración es el mejorar la ocupación y de las aportaciones del personal, en el marco de una actividad ética y socialmente comprometido, tal es el caso de los objetivos colectivos, utilizables y particulares. El tributo que formaliza todos los empleados produce una intuición la cual asume a forma de sueldos y salarios, prestaciones legales y extralegales (Werther y Davis, 1998).

Dessler (1991) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran aproximadamente de coeficientes organizacionales únicamente objetivos como ordenación, estrategias, criterios sociales y reglas, inclusive atributos percibidos tan subjetivos como la franqueza y el sostén.

En destino de esta falta de anuencia, Dessler dispón el axioma del término dependiendo de la dirección que le den los técnicos del tema principal de ellos es el enfoque distributivo, en este se diferencian dos investigadores Forehand y Gilmer. La segunda orientación es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts. El tercer rumbo es el de síntesis, el más reciente, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer.

El enfoque de síntesis relaciona los conocimientos propuestos por Halpins y Crofts, con los de Litwin y Stringer a fin de localizar aproximaciones o puntos de articulación, prestando la siguiente definición:

El clima tiene carácter de las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la ponencia que se acaezca enseñado de ella en términos de autonomía, estructura, premios, respeto, sencillez, apoyo e inauguración (Brown y Moberg 1990).

El Clima Organizacional se recuenta al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente realiza predominio continuo en el proceder de sus segmentos, en tal sentido se puede dogmatizar que el Clima Organizacional es el reflejo de la sapiencia más oscura de la organización (Hall, 1996).

El acumulado de características imborrables que narran una organización, la distan de otra e influye en el comportamiento de los entes que la forman.

Los instrumentos intrínsecos observados del sistema, fundan el modo inconsecuente de los regentes y de otros factores ambientales trascendentales sobre las actividades, creencias, valores e incitación de las personas que atarean en una organización dada. (DESSLER, Gary. Administración de Personal.1991).

Johannesson (1973) imprime que la conceptualización del Clima Organizacional se ha usado a cabo a través de dos líneas principales de investigación: a) la objetiva vinculada a la hacienda, y b) la perceptual parienta a la psicología social. Este autor rotula que la comprobación científica (objetiva) del clima se cumplió desde la década de los '60, con los encargos de Evan (1963) y de Lawrence y Lorsch (1967.)

Los originarios estudios sobre clima (realizados para aprender en ese instante el “clima psicológico”, fueron cumplidos por Kurt Lewin en la década de los 30. Lewin recalcó la noción de “atmósfera psicológica”, que florecería un entorno empírico y cuya presencia es manifestada de igual forma que todo dispuesto del cosmos físico (medurable, modificable, etc).

4.2.4. Factores higiénicos o factores extrínsecos

Es el contexto que asedia a las personas a modo rescatar su trabajo. Estos están extrínsecamente del control de las personas. Trascendentales factores sanitarios: mensualidad, bienes sociales, tipo de orientación o vigilancia que las personas acogen de sus dirigentes, las situaciones ópticas y climático de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc (Robbins, 1999).

Herzberg, acentúa que sólo los factores higiénicos fueron arrebatados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación rigurosa y para lograr que las personas trabajen más, se pueden premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a regateo de trabajo (Herzberg, 1996).

Según la investigación de Herzberg cuando los principios destilados son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

En cambio, la teoría de Likert. Establece que el procedimiento ocupado por los vasallos pende solamente del comportamiento administrativo y los medios organizacionales que los propios perciben, por lo tanto, se testifica que la obstrucción será fija por la percepción.

Likert crea tres tipos de inconstantes que precisan las características oportunas de una organización y que intervienen en la percepción individual del clima (citado por Brunet, 1999).

a. Variables causales

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes (citado por Brunet, 1999)

b. Variables intermedias

Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal del establecimiento (citado por Brunet, 1999).

c. Variables finales

Estas inconstantes surten como derivación del fruto de las variables causales y las tercias referidas con anterioridad, constan colocadas a establecer los resultados obtenidos por la organización desmoches como productividad, ganancia y pérdida (citado por Brunet, 1999)

Talcott Parsons (1966), por su parte, había propuesto una teoría en que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad y hacía un convocado de esmero sobre las liadas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad.

Esta especulación expresaba, al mismo tiempo, una vía que asintiera integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta combinación podría ocasionar a través de las relaciones, los status y las confianzas, empañadas en circunspección las alineaciones de la personalidad y las orientaciones normativas.

Sin embargo, esta teoría no alcanzó ser apropiadamente intuida y acogida, por cuanto el desdén del tiempo tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la estación el realizar un esfuerzo de esa extensión.

Por esta razón, la propuesta individual no fue acogida, o lo fue muy marginalmente, como en el caso esfuerzo de esa envergadura.

4.2.5. Tipos de Clima Organizacional

Como ya se indicó el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral (Brunet, 1987).

El Clima Organizacional, es, por tanto, una variedad interviniente que calza entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son limitadamente invariables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización (Brunet, 1987).

El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra. Barroso distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones (Brunet, 1987).

a. Clima tipo autoritario – explotador

La dirección no tiene Libertad en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se despojan en el vértice de la organización y se mercan según una función puramente descendente. Los situados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y el deleite de las necesidades sigue en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente seguro y casual en el que la notificación de la trayectoria con sus jubilados no existe más que en forma de mandes y saberes específicos (Brunet, 1987).

b. Clima tipo autoritario- paternalista

Es aquel en que la dirección tiene confianzas condescendientes en sus empleados, como la de un amo a un siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en el clima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Infame este paradigma de clima, la conducta juega mucho con las carestías sindicales de sus colocados que tiene, sin embargo, de la impresión de pastar entre un ambiente estable y estructurado (Brunet, 1987).

c. Clima tipo participativo – consultivo

Es donde los laudos se quitan colectivamente en el clima, se admite a los subordinados que usurpen decretos más fijados en las elevaciones inferiores. Por lo general la dirección de los supeditados tiene seguridad en sus empleados, la información es de tipo descendente, las recompensas, los castigos esporádicos, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima (Brunet, 1987).

d. Clima tipo participativo – grupal

Es aquel proceso que toma de medidas sientan diseminados en toda la organización y enormemente apropiados suplidos a cada uno de los niveles. La dirección posee colmado compañerismo en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace directamente de talante empinado o descendente, igualmente de carácter lateral, los empleados residen motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados (Brunet, 1987).

4.2.6. Dimensiones del clima organizacional

Sonia Palma (2004) define esta variable como “La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”.

Para Palma (1999) en la creación de su cuestionario de clima organizacional menciona que consta de cinco dimensiones las cuales se presenta a continuación.

- **Involucramiento laboral**

Concibe informe a la personalización y responsabilidad con los valores y desarrollo de la organización.

- **Supervisión**

Representa las calificaciones de funcionalidad y señalado que ordena los primeros al monitorizar y reconocer la presteza laboral de subordinados. También inspecciona la reciprocidad de sustento y blanco que recibe los personales para las faenas y cargos que entran parte de su producto habitual.

- **Comunicación**

La idea del nivel de fluidez, premura, relación y puntualidad de la indagación concerniente al trabajo íntimo de la clasificación, todavía justiprecia lo liado en el transcurso de solicitud a usufructuarios.

Como Reece y Brandt (1990), hace una buena notificación básica en la actividad de cualquier organización, ya que de esto depende de la permuta de información. La administración necesita de canales claros de comunicación para transmitir las reglas o políticas de la organización, articule la contribución y juntar el ambiente profesional. Los empleados deben ser competentes de negociar sus consejos y lamentos y hacer concebir a la administración que tiene algo que decir. Una comunicación clara entre compañeros de

trabajo es cardinal para integrar un buen equipo de trabajo y para zanjar los complicaciones y trances administrativos.

- **Condiciones laborales**

Manifiesta al dogma que los empleados poseen sobre la organización, es decir consienten o no que dicho sujeto, brinda los elementos bastos, económicos y/o psicosociales intimados para el desempeño de los afanes y destinos (Sonia Palma, 2004).

- **Autorrealización**

Se refiere a la plusvalía que tiene el trabajador en proporción a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se valora si el foco laboral beneficia el progreso experto y personal, fortuito a la tarea y con propósitos a futuro. El elemento que ajusta clima laboral, cuenta con 5 reactivos y trae un grado de contestación en conformación a Likert que presenta 5 opciones: nunca; poco; regular; mucho; siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “nunca” y 5 “siempre”; el puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es 50. Se considera como criterio de evaluación que, a mayor puntuación, se asumirá una conspicua percepción del ambiente laboral, mientras que mínimas notas indican un clima organizacional adversario (Palma, 1999).

4.2.7. Medición de clima organizacional

Montalbán (2003) denuncia, no obstante, en entornos de cordura recubra ser bastante con un justiprecio más o menos intuitiva e descuidado del clima organizacional, cuando se evidencian problemas importantes es conveniente hacer un estudio profesional del mismo. Para hacerlo, es respetable apelar a versados que esbocen el medio para atender las necesidades con los recursos económicos servibles. Las dos técnicas principales que se recubran utilizar son los “Focus Groups” (grupos de conversación focalizada) y las buscas de clima. Entrambas tecnologías compensan ser diligentes por expertos. Anticipadamente es ventajoso realizar los siguientes procedimientos:

- _ Cumplir una estimación preparatoria del clima organizacional (identificación, motivación, integración, etc.) pidiendo a su propio criterio y buscando al equipo de gerentes y a original clave de la empresa.
- _ Si la evaluación antecesora del clima organizacional asemeja que sus características son aparentes o que los problemas que no son comentaristas, seguramente no necesita realizar un estudio profesional del mismo. Sin embargo, debe ayudar cuidadosamente.
- _ Si el valor preliminar del clima organizacional nivela molestias escalpelos, medite la conveniencia de ejecutar un estudio del mismo para conocerlo con mayor precisión. Para

esto es bueno suplicar a expertos.

- _ Una vez consumado la disertación de clima organizacional, identifique las áreas que deben ser reformadas y diseñe un plan integral de acción y seguimiento, con la ayuda de especialistas.
- _ Garcés (2004) numera que, para el buen trabajo de una empresa, todos están de convenio que es primordial el Recurso Humano. Pero poco aporta un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o la empresa. Una publicación de clima organizacional o laboral cede conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden mediar en el desempeño de su personal. Resulta imperativo para el término de Recursos.

4.2.8. Teorías de Clima Organizacional

4.2.8.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert

Mucho tiene que ver la Psicología Organizacional, también se le conoce como Sistema de Organizaciones, creado por Renzis Likert (1961 – 1974), esta teoría trata de explicar de alguna manera las Causa y Efecto. La naturaleza del Clima, analizar las variables y lo que conforma el Clima Observacional. Así mismo se mencionó que la conducta de un individuo es causada por el proceder administrativo.

Existen factores de Jerarquía, parámetros del Contexto y factores personales. (Likert, 2004; véase en Lazo y Emig, 2002). Decía también si la realidad influye es sobre la percepción, la percepción determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar.

Por otro lado, nos hace recordar que existen tres tipos de variable, Causales, Intermedias Y finales. A su vez existen tipos de Sistemas, los Autoritarios, los Participativos, los Consultivos.

La concordancia sistema - ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos resultante de la Teoría General de Sistemas, proposición por Von Bertalanffy (1984) y enriquecida con participaciones del automatismo, integra con gran potencia a la teoría organizacional en los años sesenta. Esta consulta la de ver a los regímenes organizacionales en su trato con su entorno ambiental encuentra acogida en una teoría de organizaciones que escudriñaban superar las compresiones excesivamente mecánicas de algunas visiones.

Talcott Parsons (1966), por su parte, poseía una creencia en que las organizaciones botaban ser un subsistema de la colectividad y innovaba un llamado de atención sobre las

complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad. Esta teoría presentaba, a más de, un camino que reconociera formar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta combinación podría provocar a través de los roles, los status y las expectativas, despojadas en comedimiento los arreglos de la personalidad y las orientaciones normativas. Sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura. Por esta razón, la propuesta Parsoniana fue acogida, o lo fue muy marginalmente, como en el caso del trabajo de Katz y Kahn (1977) y el de Buckley (1973).

4.2.8.2. La Teoría X se basa en tres Postulados básicos.

El ser humano, observa una repulsión personal hacia el trabajo, y si es viable lo evitará. En vista de estos rasgos humanos de antipatía al trabajo, es necesario coaccionar, controlar, dirigir o amenazar con castigos a la mayoría de la gente para que desarrolle un esfuerzo adecuado en pro de la realización de los objetivos de la organización (McGregor, 1960).

Tiene en atención poco interés y ante todo exige seguridad. El enfoque usual de la Teoría X toca a la escritura de poderío autoritario de las empresas en que las metas y el modo de realizar el trabajo son concluyentes por el magistrado, quien indica las acciones y técnicas para cada etapa (McGregor, 1960).

El hacendoso no conoce las fases sucesivas, las cuales solamente se le van revelando según se desdoblán las operaciones. En este asunto el trabajador perceptiblemente no tiene ningún estado de participación y debe limitarse a efectuar tareas, muchas de las cuales no se tocan con su modo de ser (McGregor, 1960).

Frente a este modo opresor señalado por la Teoría X, McGregor esboza la Teoría Y que forma que, por el reverso, las personas alcanzan ser motivadas para socorrer a la institución o empresa a conseguir el logro de sus objetivos (McGregor, 1960).

Los Postulados radicales de la teoría Y, son los siguientes:

- 1) El cargo de arresto físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso. El ser humano no experimenta un resentimiento constitucional por el trabajo. De acuerdo con ciertos contextos controlables, el encargo puede ser fuente de satisfacción (y lo ejecutará voluntariamente) u origen de justicia (y sí es posible lo evitará).
- 2) La vigilancia externa o el ultimato de castigo no son los únicos medios que inducen a realizar arrosos para ganar los objetivos de la distribución.

- 3) El débito con seguros objetivos es puesto de los galardones inscriptos con su práctica. La más trascendental de estos homenajes es la complacencia del yo.
- 4) En ambientes conformes, el ser humano medio estudia no sólo a aceptar. Si no a rebuscar la carga. El estilo a evadir responsabilidades, el menoscabo de ambición y la importancia que se inculpa a la seguridad son corrientemente consecuencias de usanzas negativas anteriores y no aspectos inherentes del ser humano.
- 5) El tonelaje de exhibir un grado en atención alto de imaginación, ingenio y capacidad productora no es una causa escasa sino muy vendida en la población.
- 6) En las circunstancias ajustadas de la reciente vida industrial, las rentas eruditas del ser humano medio se manipulan sólo inicuaamente.

A la Teoría Y le toca el género de poderío demócrata en que el ejecutivo examina en el esforzado una cabida para entender los objetivos, metas y prioridades de la organización.

El eficaz de la Teoría Y le propone seguros métodos de trabajo, pero cardinalmente lo que vigila es el que se adquieran definitivos resultados, dejando una desarrollada libertad al trabajador (McGregor, 1960).

Este rumbo moderno de las relaciones laborales, que se localiza muy extenso en sociedades japonesas y norteamericanas, ha acabado deducciones asaz favorables respecto al rendimiento del trabajador (McGregor, 1960).

Esto se alcanza formal a que su motivación en el trabajo es considerable y no se estorba su espíritu creador. Por otra parte, las diplomacias con los superiores son cordiales y el clima dentro de la institución o empresa condesciende niveles de comportamiento altamente positivos (McGregor, 1960).

En algunas organizaciones, a pesar de que se acrecientan los salarios, no se logra una mejora del comportamiento del trabajador. El directivo moderno debe contar con la capacidad necesaria para juzgar las potencias emocionales que determinan la conducta de sus subordinados, como término del éxito en las tareas o saldos que se le asignen (McGregor, 1960).

El clima conveniente hacia el personal son los entornos agradables de trabajo. En este sentido la amabilidad que le dispense el ejecutivo, el suceso de que se mantengan óptimas relaciones humanas. El ambiente de justicia que prevalezca en la institución o empresa, son coeficientes tajantes para el desarrollo óptimo del trabajo (McGregor, 1960).

Podemos apuntar que la gente no aborrece el trabajo y que éste es tan nativo a manera el descanso o el juego. Si cuenta con un próximo tentador no hay insuficiencia de obligarla ni apostárselas. Ellos solos se trabajarán en implicar con los objetivos de la organización.

Para ello el expeditivo debe saber al dedillo a su personal. Saber lo que hace bien, lo que le gusta hacer, sus impotencias y recintos fuertes, lo que quiere y solicita agenciar de su trabajo (McGregor, 1960).

Cuando el directivo ha logrado esta sensatez, le estará cómodo crear un clima en el cual la mayor porción del personal se profese motivado para socorrer a la organización a cumplir sus objetivos (McGregor, 1960).

4.2.8.3. Teoría conductual clásicas de liderazgo

Se denominaron Iniciación de Estructura que "se relaciona con el grado en que el supervisor (líder) facilita o define las interacciones del grupo encaminadas a la obtención de la meta". Vale decir, incluyen estándares definidos de ejecución, confirman que los subordinados comprendan órdenes y tareas, que sigan los procedimientos operativos establecidos, asignan tareas concretas y enfatizan el cumplimiento de plazos; y Consideración, que alude al grado en el cual el líder muestra preocupación y respeto por sus seguidores, busca su bienestar y les expresa apreciación y apoyo. Las conclusiones de este estudio llevaron a los investigadores a sugerir que, un estilo de liderazgo que marca alto en Consideración y Estructura da lugar a resultados positivos. No obstante, es importante indicar que, hasta el advenimiento de la teoría de liderazgo transformacional estas dos dimensiones dominaron la investigación. Tal como Fleishman (1995) señaló Consideración e Iniciación de Estructura han probado estar entre los más robustos conceptos de liderazgo.

a. Motivación

Appley y cofer (1990) señala que cualquier conducta está originada, y que utiliza a las carestías, no haría algo. Visitada a la acción por una necesidad, se votaría a acciones producidas por dicha necesidad. La acción usa a la parvedad, por lo tanto, la conducta es el instrumento por el cual se integra la necesidad.

También menciona que la estimulación son las fuerza que cultivan sobre una persona o en su interior y provocan que se tolere de una forma específica, encaramada hacia las claves digno a que las doctrinas de trabajo específicos de los empleados afectan la productividad, una de las ocupaciones de los gerentes estribas en acanalar de condición práctica la motivación del situado hacia el producto de las metas de las organizaciones. Secuelas asombroso que muchos gerentes no tengan seguros de cuáles son las recompensas que sus empleados valoran (Appley y Cofer, 1990).

Maslov (1954) sugiere que todos los personajes tienen una serie de necesidades las cuales son priorizadas en una escala ascendente, necesidades primarias (fisiológicas y de

seguridad) y secundarias (aspectos psicológicos de la existencia humana). Las parvedades en precepto subidos son: fisiológica, de seguridad, riqueza/amor, de aprecio y de autorrealización.

El modelo de McClelland (1999) los porqués se recopilan en la parte preconscious justa por encima del nivel de plena razón. Se encuentran entre lo consiente y lo inconsciente, en el sitio de la fantasía, en el que las personas se dialogan en sí mismas sin darse cuenta en realidad de ello. Una señal elemental del estándar es que el patrón de estas fantasías puede experimentar y que a las personas consigue instruir a cambiar su motivación si se varía estas fantasías.

McClelland computó la fuerza de la estimulación de logros de una persona con el TAT (test de apercepción temática) el cual usa imágenes no estructuradas capaces de provocar muchos tipos de reacciones en la persona que se pone a prueba. Se dice que, el TAT es un método de proyección porque insiste en las percepciones características de los estímulos, el significado que cada persona les confiere y la representación en que los organiza.

b. Proceso de Influencia

La llave de laudos dentro de las organizaciones es un asunto tanto neutral como subjetivo. Por un lado, adivina la tipificación de las metas y la enunciación de un transcurso eficientemente y cuidadoso para alcanzar. Por el otro lado se tiene la característica humana del encargado de tomar las decisiones, que promueve la rapidez, los atajos y la aceptación de disyuntivas (Hodgetts y Altman, 1984, p 303).

La mayor parte de los elementos cuando se refieren a la teoría de la ocupación de decisión, comúnmente consideran alcanzarlos los términos de la teoría prescriptiva y teoría descriptiva” La teoría descriptiva trata de explicar cómo debe desarrollarse la toma de decisiones. Se trata de un método normativo delinea los pasos que deben seguir las cuestiones críticas que es preciso tomar en consideración. La teoría descriptiva se ocupa de describir como se toman en realidad las decisiones” (Hodgetts y Altman, 1984, p.304).

5. Hipótesis de la investigación

5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el Clima laboral y la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín- Tarapoto.

5.2. Hipótesis específicas

a) Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el Clima

Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.

- b) Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.
- c) Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.
- d) Existe relación significativa entre la dimensión Comunicación y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.
- e) Existe relación significativa entre la dimensión Condiciones laborales y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

1. Diseño y Tipo de la investigación

El escudriñamiento pertenece a un diseño no experimental porque no se manipularon inconstantes, y los datos yacieron recolectados en su momento único y a la vez es de tipo correlacional, es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, porque se buscará encontrar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Tarapoto, 2016.

2. Variable de la Investigación

2.1. Identificación de las Variables

d. Variable de Criterio: Clima Laboral

Dimensión 1: autorrealización

Dimensión 2: involucramiento laboral

Dimensión 3: supervisión

Dimensión 4: comunicación

Dimensión 5: condiciones laborales

e. Variable Predictora: Satisfacción Laboral

Dimensión 1: condiciones físicas/o materiales

Dimensión 2: beneficios laborales/o remunerativos

Dimensión 3: políticas administrativas

Dimensión 4: relaciones interpersonales

Dimensión 5: desarrollo personal

Dimensión 6: desempeño de tareas

Dimensión 7: relación con la autoridad

2.2. Definición operacional de la variable predictora

Palma (1999) define la satisfacción laboral a manera de la cualidad que pauta el trabajador frente a su ajustado empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su clarividencia en oficio de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Se reflexiona también si es que el espacio de trabajo se prepara a él, en cuanto a sus carestías, valores y rasgos.

2.3. Definición operacional de la variable de criterio

Palma (2004). El clima organizacional es definido como la perspicacia del trabajador con respecto a su contexto laboral y en ocupación a aspectos respectivos como posibilidades de elaboración personal, involucramiento con la labor asignada, supervisión que absorbe, camino a la información relacionada con su trabajo en conexión con sus demás compañeros y medios laborales que facilitan su trabajo.

2.4. Operacionalización de las variables

En la tabla 1 se muestra la operacionalización de las variables estudiadas

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral y clima organizacional

| Variable | Definición conceptual | dimensiones | Definición conceptual | Definición operacional | indicadores |
|--|--|---|---|--|---|
| Predictora <i>Satisfacción laboral</i> | Alva citado por Newstrom (1999) Señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, manifestado como una respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el empleado. | Condiciones Físicas y/o Materiales. | Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. | Puntajes obtenidos en la Escala de opiniones. (Satisfacción Laboral: SL - SPC) | 1 Distribución física del ambiente 13 Ambiente donde trabajo 21 La comodidad 28 El ambiente físico 32 Existe comodidades |
| | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos. | El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza. | | 2 Mi sueldo es muy bajo 7 Me siento mal 14 Sueldo aceptable 22 Expectativas económicas |
| | | Políticas Administrativas | El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular las relaciones laborales y asociadas directamente con el trabajador. | | 22 Mal trato 15 La sensación que tengo 17 Me disgusta mi horario 23 El horario de trabajo 33 No reconocen él es esfuerzo |
| | | Relaciones Interpersonales. | El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. | | 3 El ambiente creado por mis compañeros 9 Me agrada trabajar con mis compañeros 16 Prefiero tomar distancia 24 La solidaridad es una virtud |
| | | Desarrollo Personal. | Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. | | 4 Siento que el trabajo 10 Mi trabajo me permite desarrollarme 18 Disfruto cada labor 25 Me siento feliz 29 Mi trabajo me hace sentir realizado 34 haciendo mi trabajo me siento |

| | | | | | |
|----------------------|--|---------------------------|--|---|---|
| | | | | | bien |
| | | Desempeño de tareas. | La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. | | 5 La tarea que realizo es tan valiosa 19 Las tareas las percibo como algo sin importancia 11 Me siento realmente útil 26 Mi trabajo me aburre 35 Me siento complacido 30 Me gusta el trabajo que realizo |
| | | Relación con la autoridad | La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas | | 6 Los jefes son comprensivos 12 Es grata la disposición de mi jefe 20 Llevarse bien con el jefe 27 Mi relación con mis compañeros es cordial 31 No me siento a gusto 36 Mi jefe valora mi esfuerzo |
| De Criterio | Palma S. (2004). El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en | Realización personal | La autorrealización muestra el deseo de buscar la felicidad de forma personal, ese deseo de vivir la vida que realmente uno anhela. | Puntajes Obtenidos en la escala de Clima Laboral CL – SPL- Sonia Palma Carrillo | 1 Oportunidades de progresar 6 Éxitos de sus empleados 11 Acciones para lograrlo 16 Valora niveles 21 Expresan reconocimiento 26 Actividades en la que se trabaja 31 Promueven capacitaciones 36 La empresa promueve 41 Promueve la generación de ideas 46 Se reconocen los logros |
| <i>Clima laboral</i> | | Involucramiento laboral | Unión mental al trabajo individual o de grupo, otros consideran que el involucramiento es una respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un Sentimiento de pertenencia y responsabilidad. | | 2 Se sienten comprometidos 7 Aseguran niveles 12 Factor clave 17 Comprometidos con la organización 22 Se hace mejorar las cosas 27 Desarrollo del personal 32 Tarea estimulante 37 Motivo de orgullo 42 Definición de visión 47 Calidad de vida laboral |

| | | | |
|--|-----------------------|---|--|
| <p>coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.</p> | Supervisión | <p>La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas</p> | <p>3 Superar los obstáculos 8 Métodos de trabajo 13 Ayudan a mejorar la tarea 18 Preparación necesaria 23 Responsabilidad del puesto 28 Control de actividades 33 Guía de trabajo 38 Objetivos de trabajo 43 Planes establecidos 48 Trato justos</p> |
| | comunicación | <p>La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.</p> | <p>4 Acceso a la información 9 La información fluye 14 Relación armoniosa 19 Canales de supervisión 24 Mayor jerarquía 29 Superan los obstáculos 34 Comunicación interna 39 El supervisor escucha 44 Diversas oficinas 49 Áreas de la organización</p> |
| | Condiciones laborales | <p>Se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en un ambiente placentero, diseñado en dependencia de las particularidades de la actividad y, por lo tanto, favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo. Aquí también influye la cultura organizacional de la empresa: una organización donde las metas organizacionales y personales sean compatibles; será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral.</p> | <p>5 Cooperan entre si 10 Retadores 15 Tomar decisiones 20 Equipo bien integrado 25 Realizar el trabajo 30 Administración de los recursos 35 La remuneración 40 La visión 45 Tecnología 50 Desempeño y logros</p> |

3. Delimitación Geográfica y Temporal

San Martín es una de las provincias, de la región, localizada en la parte Nor Oriente del territorio peruano, comparte con la provincia de Lamas, el territorio de la Cordillera Escalera, muestra representativa de los Andes Tropicales al extremo Norte del Perú. Está ubicada a 400 msnm, con un clima cálido y húmedo; la población de la provincia de San Martín 161, 132 habitantes según el XI censo de población.

Así mismo la municipalidad Provincial de San Martín se encuentra en el Jr. Gregorio Delgado N° 260- Tarapoto, cuenta con aproximadamente 400 trabajadores.

4. Población y Muestra

La población está conformada por trabajadores de distintas carreras, de ambos sexos, y se seleccionó a las personas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto. Se realizó un muestreo absoluto donde nuestra población es de 101 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, 2016, de las áreas de desarrollo social, seguridad ciudadana, canchón municipal que están de la jerarquía de la institución siendo las personas de ambos sexos, de entre edades 20 a más años de edad y niveles socioeconómicos.

5. Criterio de inclusión y exclusión

a. Criterios de Inclusión

- Trabajadores administrativos por orden jerárquico.
- Personal administrativos contratados por terceros y nombrados.
- Personal administrativo de 20 años en adelante.

b. Criterios de Exclusión:

- Personas menores de edad
- Practicantes de cualquier área

6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el desarrollo de esta investigación se emplearon las siguientes técnicas: encuesta:

Se presentó los test a aplicar y coordinar el día y la hora en la que se pueda contar con el personal a evaluar. Asimismo, se aplicó dos cuestionarios: satisfacción laboral de Palma, S. (1999). Y deben ser respondidos del 1 al 5 donde 1 significa total desacuerdo y 5 significa totalmente de acuerdo.

Por otro lado, para evaluar el clima organizacional se utilizó el test de Sonia Palma (1999), donde responderán a través de una escala tipo Likert de 1 al 5, donde 1 es nunca y 5 siempre.

Del mismo modo que los test de clima organizacional y satisfacción laboral de SPC-Sonia Palma (1999), lo cual se ha verificado validez y confiabilidad en diversos estudios de “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1 en Chile. (Chiang, Salazar y Nuñez 2007).

7. Proceso de Recolección de Datos

Para la recaudación de Datos, nos informaremos acerca de los desempeños y organización de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto. Y también sobre nuestra variable a investigar, teniendo como grupo bien definido lo que queremos obtener al realizar el estudio Para así poder acceder a ella. Posteriormente presentar un documento que nos autorice el ingreso a dicha empresa, de tal modo comprometiéndoles en la cooperación del estudio a realizarse. Para este momento ya se tendrá el Instrumento de medición previamente adaptado para la Empresa.

8. Procedimiento de Análisis de Datos

Una vez recogida la información de satisfacción laboral y clima Organizacional se derivó a vaciar los datos usando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences 22 para Windows). Las pruebas estadísticas que se manejó en el estudio fue las siguientes: a nivel descriptivo: tablas de frecuencia y porcentaje y a nivel inferencial pruebas correlacionales, el análisis factorial y el análisis de fiabilidad.

9. Consideraciones Éticas

Sé consideró el respeto y ética profesional para todas las personas que laboran en la municipalidad y otros derechos del mismo que desarrollan actividades de investigación y se continuó los siguientes pasos: se solicitó el consentimiento informado por escrito para la municipalidad provincial de San Martín – Tarapoto, pidiendo un permiso para poder trabajar con la población administrativa. Considerando los alcances que nos ofrecen a través de las encuestas se dispuso guardar privacidad con respecto a los resultados, asimismo la identidad de los participantes quedó bajo el anonimato.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados

1.1. Validez de los instrumentos

1.1.1. Validez de contenido

1.1.2. Instrumentos

La validez de contenido de las herramientas fue estudiado a través de la validez de contenido por criterio de jueces, hacia ello se confirió los instrumentos de cotejo con las correspondientes definiciones operacionales. Se requirió de 3 jueces para que de representación independiente valúen, si los ítems pertenecían al universo de contenido y si evaluación resultaba precisa.

Tabla 1 Índice de acuerdo de jueces

| Consideraciones | juez 1 | | juez 2 | | Juez 3 | | A | D | IA |
|---|--------|---|--------|---|--------|---|---|---|----|
| | A | D | A | D | A | D | | | |
| Las preguntas responden a los objetivos de la investigación. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Los ítems miden las variables del estudio. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| El instrumento persigue los fines de los objetivos generales. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Las ideas planteadas son representativas del tema. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Hay claridad en los ítems. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Las preguntas responden a un orden lógico. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| El número de ítems por dimensiones el adecuado. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| El número de ítems por indicador es el adecuado. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| La secuencia planteada es adecuada. | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 |

La investigación tuvo el objetivo de examinar la relación entre Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Martín – Tarapoto.

En seguida se muestran los resultados obtenidos y se otorga la discusión de los mismos.

1.2. Análisis de Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral

En la Tabla 2 Se estima la confiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna obtenida a partir de una muestra de 101 trabajadores de ambos sexos de entre 20 y 55 años de edad, donde la consistencia interna global de la escala de clima Organizacional fue de 0.936, es decir coeficiente de Alfa de Cron Bach supera los valores del punto de corte adecuado.

Tabla 2 Coeficiente de confiabilidad – Alfa de Cronbach para la escala de clima laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,936 | 50 |

1.2.1. Validez de Constructo mediante la técnica de análisis de Subtest – test de la escala de clima Organizacional

En la Tabla 3 se demuestra los resultados de la validez de constructo por el método de análisis de sub - test. La correspondencia entre un Subtest y el test puede expresarse por coeficientes de correlación. Como se distingue en los coeficientes de correlación producto-momento de Pearson (r) son altamente significativos, lo cual ratifica que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resaltan de la correlación entre cada uno de los componentes del constructo en su totalidad son altamente significativas; estos datos evidencian la existencia de validez de constructo del Instrumento. Cabe marcar que el componente que mide comunicación es el que tiene la correlación más alta (0,898**), todo esto permitiendo entender que esta dimensión es la más representativa en la muestra de estudio. Sin embargo, la dimensión Involucramiento muestra nivel por debajo de lo esperado (,700), pero es aceptable.

Tabla 3 Correlaciones sub test - test para la escala de clima organizacional

| Sub test | Test | |
|-----------------------|----------|-------|
| | r | p |
| Desarrollo Personal | 0.724 ** | 0.000 |
| Involucramiento | 0.615 ** | 0.000 |
| Supervisión | 0.821 ** | 0.000 |
| Comunicación | 0.898 ** | 0.000 |
| Condiciones Laborales | 0.872 ** | 0.000 |

*** La correlación es significativa al nivel 0.01*

A continuación, en la Tabla 4 se presenta los valores de confiabilidad mediante los coeficientes de consistencia interna obtenidos de una muestra de 101 trabajadores municipales. Los índices del Alpha Cronbach valuados para cada dimensión de la escala son empinados porque superan los valores de punto de corte de 0.70. En conclusión, cabe indicar que la escala de Clima organizacional presenta alta consistencia interna.

Tabla 4 Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach

| Dimensiones | Numero de Ítems | Alfa De Cronbach |
|----------------------|-----------------|------------------|
| Realización Personal | 10 | ,723 |
| Involucramiento | 10 | ,753 |
| Supervisión | 10 | ,735 |
| Comunicación | 10 | ,789 |
| Condiciones | 10 | ,738 |

2. Babaremos del test de clima organizacional

Para establecer los niveles categóricos de clima organizacional en los trabajadores administrativos, se clasificó e interpretó los puntajes directos obtenidos en el test de clima Organizacional, asimismo valuar la distribución de los puntajes directos en función de los valores percentiles, de tal modo que una puntuación alta o elevada en las dimensiones (Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, comunicación y condiciones) indican la presencia de clima organizacional. Esta clasificación se consideró teniendo en cuenta la calificación del instrumento, que está diseñado para establecer el nivel del clima organizacional.

Se prescribieron las normas percentiles para los trabajadores administrativos. Teniendo en cuenta los valores percentiles (Pc 30 y Pc 70) para el test de clima Organizacional, en la categoría baja se encuentra los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (percentiles 1 a 30), en la categoría promedio (percentiles 31 a 69), en la categoría alta (percentiles 70 a 99).

En la Tabla 5 se presenta las apreciaciones para varones y mujeres en los componentes de del test de clima Organizacional y la escala global, las valoraciones directas adecuados a los valores percentiles situadas en tres categorías de interpretación diagnóstica (alto, promedio y bajo).

Tabla 5 Categorías diagnósticas en las dimensiones y el puntaje global del test de clima organizacional

| Categoría | Personal | Involucramiento | Supervisión | Comunicación | Condiciones | Clima Org. |
|-----------|----------|-----------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| Alto | 30 – 50 | 30 – 50 | 30 – 50 | 20 – 50 | 31 – 50 | 80 – 111 |
| Medio | 23– 29 | 21 – 29 | 22 – 29 | 21 – 29 | 23 – 30 | 112 – 152 |
| Bajo | 5 – 22 | 5 – 20 | 5 – 21 | 5 – 20 | 5 – 22 | 153– 250 |

2.1. Análisis de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral

En la Tabla 6 se muestra las estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna obtenida a partir de una muestra de 101 trabajadores de ambos sexos de 20 y 55 años de edad, donde la consistencia interna global del test de satisfacción laboral fue de 0.769, es decir coeficiente de Alpha de Cron Bach supera los valores del punto de corte adecuado.

Tabla 6 Coeficiente de confiabilidad – Alfa de Cronbach para el test de satisfacción laboral

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,769 | 36 |

2.1.1. Validez de Constructo mediante la técnica de análisis de Subtest – test de la escala de satisfacción laboral

En la Tabla 7 se observa los resultados de la validez de constructo por el uso de análisis de sub - test. La relación entre un Subtest y el test puede expresarse por coeficientes de correlación. Por otro lado, los coeficientes de correlación de Pearson (r) son altamente significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que implican de la correlación entre cada uno de los elementos del constructo en su totalidad son altamente significativas; estos datos demuestran la existencia de validez de constructo del Instrumento. Cabe puntar que el componente que mide desempeño de tareas es el que tiene la correlación más alta (0,788**), todo esto permitiendo entender que esta dimensión es la más representativa en la muestra de estudio. Sin embargo, la dimensión condiciones físicas y desarrollo personal muestra nivel por debajo de lo esperado (,700), pero es aceptable.

Tabla 7 Correlaciones sub test - test para la escala de satisfacción laboral

| Sub test | Test | |
|--------------------------------------|----------|-------|
| | r | p |
| Condiciones Físicas | 0.627 ** | 0.000 |
| Beneficios Laborales y remunerativos | 0.733* | 0.000 |
| Políticas Administrativas | 0.739 ** | 0.000 |
| Relaciones interpersonales | 0.752 ** | 0.000 |
| Desarrollo Personal | 0.586 ** | 0.000 |
| Desempeño de Tareas | 0.788 ** | 0.000 |
| Relación con la Autoridad | 0,742 ** | 0.000 |

** La correlación es significativa al nivel 0.01

A continuación, en la Tabla 8 se ostenta las estimaciones de confiabilidad mediante los coeficientes de consistencia interna obtenidos a partir de una muestra de 101 trabajadores municipales. Los índices del Alpha Cronbach considerados para cada dimensión de la escala no son adecuados porque no superan los valores de punto de corte de 0.70. En conclusión, cabe indicar que la escala de Clima organizacional no presenta consistencia interna.

Tabla 8 Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach

| Dimensiones | Numero de Ítems | Alpha de Cronbach |
|--------------------------------------|-----------------|-------------------|
| Condiciones Físicas | 5 | 0.575 ** |
| Beneficios Laborales y remunerativos | 4 | 0.129 |
| Políticas Administrativas | 5 | 0.620 ** |
| Relaciones interpersonales | 4 | 0.429 ** |
| Desarrollo Personal | 6 | 0.566 ** |
| Desempeño de Tareas | 6 | -,644 ** |
| Relación con la Autoridad | 6 | ,484 ** |

2.2. Baremos del test de satisfacción laboral

Para establecer los niveles categóricos de satisfacción laboral en los en los trabajadores administrativos, se clasificó e interpretó los puntajes directos obtenidos en el test de clima Organizacional, y apreciar la distribución de los puntajes directos en función a los valores percentiles, de modo tal que una puntuación alta o elevada en las dimensiones (Condiciones Físicas, Beneficios Laborales y remunerativos, Políticas Administrativas , Relaciones interpersonales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad) indican la presencia de clima organizacional. Esta clasificación se realizó teniendo en cuenta la forma original de calificación del instrumento, que está diseñado para establecer el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a su multidimensional.

Se estipularon las normas percentiles para los trabajadores de la municipalidad. Teniendo en cuenta los valores percentiles (Pc 30 y Pc 70) para el test de clima organizacional, en la categoría baja se encuentra los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (percentiles 1 a 30), en la categoría promedio (percentiles 31 a 69), en la categoría alta (percentiles 70 a 99)

En la Tabla 9 se visualiza las puntuaciones para varones y mujeres en los componentes de del test de clima Organizacional y la escala global, las valoraciones directas correspondientes a los valores percentiles encontradas en tres categorías de interpretación diagnóstica (alto, promedio y bajo).

Tabla 9 Categorías diagnósticas en las dimensiones y el puntaje global del test de

| Categoría | Condiciones | Beneficios | Políticas Administrativas | Relaciones Interpersonales | Desarrollo Personal | Desempeño de Tareas | Relación con la Autoridad | Global |
|-----------|-------------|------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|---------|
| Alto | 16 – 25 | 13 – 20 | 16 – 25 | 12 – 20 | 17 – 30 | 17 – 30 | 17 – 30 | 100-180 |
| Medio | 12 – 15 | 11 – 12 | 13 – 15 | 9 – 11 | 12 – 16 | 12 – 16 | 12 - 16 | 88 - 99 |
| Bajo | 5 - 11 | 4 – 10 | 5 – 12 | 4 – 8 | 6 – 11 | 6 – 11 | 6 - 11 | 36- 87 |

satisfacción laboral

2.2.1. Resultados de los análisis descriptivos de los niveles de clima organizacional y sus dimensiones

A continuación, en la tabla 10 muestra las características de clima organizacional.

Tabla 10 Niveles de Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de san Martín – Tarapoto según sus dimensiones.

| Dimensiones | Categoría | Frecuencias | Porcentaje |
|-----------------|-----------|-------------|------------|
| Personal | Bajo | 17 | 16,8% |
| | Promedio | 43 | 42,6% |
| | Alto | 41 | 40,6% |
| Involucramiento | Bajo | 26 | 25,7% |
| | Promedio | 44 | 43,6% |
| | Alto | 31 | 30,7% |
| Supervisión | Bajo | 21 | 20,8% |
| | Promedio | 45 | 44,6% |
| | Alto | 35 | 34,7% |
| Comunicación | Bajo | 27 | 26,7% |
| | Promedio | 38 | 37,6% |
| | Alto | 36 | 35,6% |
| Condiciones | Bajo | 24 | 23,8% |
| | Promedio | 46 | 45,5% |
| | Alto | 31 | 30,7% |

La tabla 10 muestra los niveles de Clima organizacional que manifiestan los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín - Tarapoto, encontrándose que la mayoría presentan un nivel promedio en las dimensiones personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones (42,6%, 43,6%, 44,6%, 37,6% y 45,5% respectivamente).

2.2.2. Análisis comparativo del nivel de clima organizacional y de sus dimensiones, de acorde con el género

Seguidamente se muestra la tabla 11 donde se detalla las características del clima organizacional según el sexo de los trabajadores.

Tabla 11 Niveles de Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Martín – Tarapoto según sus dimensiones.

| Dimensiones | | Sexo | | | |
|-----------------|----------|-----------|-------|----------|-------|
| | | Masculino | | Femenino | |
| Clima Laboral | Bajo | 24 | 23.8% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 35 | 34.7% | 6 | 5.9% |
| | Alto | 26 | 25.7% | 5 | 5.0% |
| | Total | 85 | 84.2% | 16 | 15.8% |
| Personal | Bajo | 17 | 16.8% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 35 | 34.7% | 8 | 7.9% |
| | Alto | 33 | 32.7% | 8 | 7.9% |
| Involucramiento | Bajo | 26 | 25.7% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 39 | 38.6% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 20 | 19.8% | 11 | 10.9% |
| Supervisión | Bajo | 18 | 17.8% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 43 | 42.6% | 2 | 2.0% |
| | Alto | 24 | 23.8% | 11 | 10.9% |
| Comunicación | Bajo | 22 | 21.8% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 35 | 34.7% | 3 | 3.0% |
| | Alto | 28 | 27.7% | 8 | 7.9% |
| Condiciones | Bajo | 19 | 18.8% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 37 | 36.6% | 9 | 8.9% |
| | Alto | 29 | 28.7% | 2 | 2.0% |

La Tabla 11 muestra que ambos sexos se ubican en una categoría promedio en la escala de clima Organizacional (34.0% y 5.9% respectivamente), con relación a la dimensión;

personal, involucramiento, supervisión y comunicación las mujeres se encuentran en la categoría alto (7.9%, 10.9%, 10.9% y 7.9% respectivamente) mientras que los hombres muestran puntuaciones promedio en las dimensiones Personal, Involucramiento, Supervisión, Comunicación y Condiciones (34.7%, 38.6%, 42.6%, 34.7%, 36.6% respectivamente).

Seguidamente, en la Tabla 12 se observa el nivel de clima laboral según edad.

Tabla 12 Niveles de clima Organizacional y sus dimensiones, según edad

| | | Edad | | | | | |
|----------------------|----------|-------|-------|--------|-------|----|------|
| | | 20-35 | 36-50 | 51-mas | | | |
| Clima Organizacional | Bajo | 15 | 14.9% | 11 | 10.9% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 10 | 9.9% | 24 | 23.8% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 23 | 22.8% | 8 | 7.9% | 0 | 0.0% |
| Total | | 48 | 47.5% | 43 | 42.6% | 10 | 9.9% |
| Personal | Bajo | 3 | 3.0% | 11 | 10.9% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 19 | 18.8% | 19 | 18.8% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 26 | 25.7% | 13 | 12.9% | 2 | 2.0% |
| Involucramiento | Bajo | 10 | 9.9% | 13 | 12.9% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 22 | 21.8% | 15 | 14.9% | 7 | |
| | Alto | 16 | 15.8% | 15 | 14.9% | 0 | 0.0% |
| Supervisión | Bajo | 11 | 10.9% | 7 | 6.9% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 16 | 15.8% | 22 | 21.8% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 21 | 20.8% | 14 | 13.9% | 0 | 0.0% |
| Comunicación | Bajo | 12 | 11.9% | 12 | 11.9% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 13 | 12.9% | 20 | 19.8% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 23 | 22.8% | 11 | 10.9% | 2 | 2.0% |
| Condiciones | Bajo | 10 | 9.9% | 11 | 10.9% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 15 | 14.9% | 24 | 23.8% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 23 | 22.8% | 8 | 7.9% | 0 | 0.0% |

En la tabla 12 se visualiza que los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Martín - Tarapoto entre las edades de 20 a 35 años se ubican en la categoría alto (22.8%) también las dimensiones de personal, supervisión, comunicación y

condiciones se observan puntuaciones altas (25.7%, 20.8%, 22.8% y 22.8% respetivamente) por otro lado entre las edades de 35 a 50 y de 51 a más obtienen puntuaciones promedio.

A continuación, la Tabla 13 muestra el nivel de clima Organizacional, sus dimensiones según área laboral.

Tabla 13 Niveles de clima Organizacional y sus dimensiones, según área de trabajo de los trabajadores municipales.

| | | Área laboral | | | | | |
|----------------------|----------|-------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|
| | | desarrollo social | | seguridad ciudadana | | canchón municipal | |
| Clima Organizacional | Bajo | 17 | 16.8% | 10 | 9.9% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 14 | 13.9% | 20 | 19.8% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 10 | 9.9% | 16 | 15.8% | 5 | 5.0% |
| | Total | 41 | 40.6% | 46 | 45.5% | 14 | 13.9% |
| Personal | Bajo | 5 | 5.0% | 8 | 7.9% | 4 | 4.0% |
| | Promedio | 19 | 18.8% | 19 | 18.8% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 17 | 16.8% | 19 | 18.8% | 5 | 5.0% |
| Involucramiento | Bajo | 9 | 8.9% | 15 | 14.9% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 22 | 21.8% | 18 | 17.8% | 4 | 4.0% |
| | Alto | 10 | 9.9% | 13 | 12.9% | 8 | 7.9% |
| Supervisión | Bajo | 13 | 12.9% | 8 | 7.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 18 | 17.8% | 21 | 20.8% | 6 | 5.9% |
| | Alto | 10 | 9.9% | 17 | 16.8% | 8 | 7.9% |
| Comunicación | Bajo | 20 | 19.8% | 7 | 6.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 9 | 8.9% | 20 | 19.8% | 9 | 8.9% |
| | Alto | 12 | 11.9% | 19 | 18.8% | 5 | 5.0% |
| Condiciones | Bajo | 15 | 14.9% | 5 | 5.0% | 4 | 4.0% |
| | Promedio | 19 | 18.8% | 22 | 21.8% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 7 | 6.9% | 19 | 18.8% | 5 | 5.0% |

En la Tabla 13 el nivel clima laboral se ubica en la categoría alto para los trabajadores de seguridad ciudadana (14.0%), en comparación con los trabajadores de desarrollo social y canchón municipal quienes alcanzan un nivel bajo y promedio respectivamente (16.8% y 6.9%). Asimismo, se aprecia que del total de participantes la mayoría pertenecen a la plana de seguridad ciudadana y presentan nivel promedio en las dimensiones involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones (17.8%, 20.8%, 19.8 y 21.8% respectivamente).

A continuación, la Tabla 14 muestra el nivel de clima Organizacional, sus dimensiones según el tiempo laborando.

Tabla 14 Niveles de clima Organizacional y sus dimensiones, según tiempo de servicio de los trabajadores municipales.

| | | Tiempo de servicio | | | | | |
|-----------------|----------|--------------------|-------|-----|-------|-------|-------|
| | | 1-3 | | 4-7 | | 8-mas | |
| Clima Laboral | Bajo | 21 | 20.8% | 5 | 5.0% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 27 | 26.7% | 6 | 5.9% | 8 | 7.9% |
| | Alto | 25 | 24.8% | 2 | 2.0% | 4 | 4.0% |
| | Total | 73 | 72.3% | 13 | 12.9% | 15 | 14.9% |
| Personal | Bajo | 13 | 12.9% | 2 | 2.0% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 28 | 27.7% | 6 | 5.9% | 9 | 8.9% |
| | Alto | 32 | 31.7% | 5 | 5.0% | 4 | 4.0% |
| Involucramiento | Bajo | 22 | 21.8% | 2 | 2.0% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 30 | 29.7% | 5 | 5.0% | 9 | 8.9% |
| | Alto | 21 | 20.8% | 6 | 5.9% | 4 | 4.0% |
| Supervisión | Bajo | 15 | 14.9% | 3 | 3.0% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 35 | 34.7% | 2 | 2.0% | 8 | 7.9% |
| | Alto | 23 | 22.8% | 8 | 7.9% | 4 | 4.0% |
| Comunicación | Bajo | 21 | 20.8% | 3 | 3.0% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 25 | 24.8% | 5 | 5.0% | 8 | 7.9% |
| | Alto | 27 | 26.7% | 5 | 5.0% | 4 | 4.0% |
| Condiciones | Bajo | 14 | 13.9% | 5 | 5.0% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 34 | 33.7% | 6 | 5.9% | 6 | 5.9% |
| | Alto | 25 | 24.8% | 2 | 2.0% | 4 | 4.0% |

En la tabla 14 señala que los trabajadores municipales se ubican en su totalidad en un nivel promedio en relación al tiempo laborado considerado en la muestra de estudio, por otro lado, se aprecia que la muestra más representativa son los que vienen laborando entre 1 a 3 años, y de los cuales se observa puntuaciones altas en la dimensión personal y comunicación (31.7% y 26.7%) y puntuaciones promedio en involucramiento, supervisión y condiciones 29.7%, 34.7% y 33.7% respectivamente).

3. Resultados de los análisis descriptivos de los niveles satisfacción laboral y sus dimensiones

A continuación, en la tabla 15 muestra las características de satisfacción laboral

Tabla 15 Niveles de Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de san Martin – Tarapoto según sus dimensiones.

| Satisfacción Laboral | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|----------|------------|------------|
| Físicas | Bajo | 14 | 13.9% |
| | Promedio | 51 | 50.5% |
| | Alto | 36 | 35.6% |
| Beneficios | Bajo | 18 | 17.8% |
| | Promedio | 42 | 41.6% |
| | Alto | 41 | 40.6% |
| Políticas | Bajo | 17 | 16.8% |
| | Promedio | 38 | 37.6% |
| | Alto | 46 | 45.5% |
| Relaciones | Bajo | 25 | 24.8% |
| | Promedio | 44 | 43.6% |
| | Alto | 32 | 31.7% |
| Desarrollo | Bajo | 8 | 7.9% |
| | Promedio | 61 | 60.4% |
| | Alto | 32 | 31.7% |
| Desempeño | Bajo | 25 | 24,8 |
| | Promedio | 39 | 36,6 |
| | Alto | 37 | 36,6 |
| Relación | Bajo | 23 | 22.8% |
| | Promedio | 45 | 44.6% |
| | Alto | 33 | 32.7% |

La tabla 15 se presenta los niveles de satisfacción laboral que manifiestan los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Martin – Tarapoto en cada una de las dimensiones que lo conforman; encontrándose que el 45.5% de los trabajadores presentan puntuaciones altas en la dimensión política y en las dimensiones físicas, beneficios, relaciones, desempeño, desarrollo y relación muestran puntuaciones promedio (50.5%, 41.6%, 43.6%, 60.4%, 44.6% correspondientemente).

3.1. Análisis comparativo del nivel de satisfacción laboral y de sus dimensiones, según el sexo

Asimismo, se observa la tabla 16 donde se puntualiza las características de satisfacción laboral según el género de los participantes.

Tabla 16 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según género.

| | | Sexo | | | |
|----------------------|----------|-----------|-------|----------|-------|
| | | Masculino | | Femenino | |
| Satisfacción Laboral | Bajo | 20 | 19.8% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 41 | 40.6% | 2 | 2.0% |
| | Alto | 24 | 23.8% | 9 | 8.9% |
| Físicas | Bajo | 12 | 11.9% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 43 | 42.6% | 8 | 7.9% |
| | Alto | 30 | 29.7% | 6 | 5.9% |
| Beneficios | Bajo | 12 | 11.9% | 6 | 5.9% |
| | Promedio | 35 | 34.7% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 38 | 37.6% | 3 | 3.0% |
| Políticas | Bajo | 15 | 14.9% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 32 | 31.7% | 6 | 5.9% |
| | Alto | 38 | 37.6% | 8 | 7.9% |
| Relaciones | Bajo | 25 | 24.8% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 40 | 39.6% | 4 | 4.0% |
| | Alto | 20 | 19.8% | 12 | 11.9% |
| Desarrollo | Bajo | 8 | 7.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 54 | 53.5% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 23 | 22.8% | 9 | 8.9% |
| Desempeño | Bajo | 16 | 15,8% | 9 | 8,9% |
| | Promedio | 37 | 36,6% | 2 | 2,0% |
| | Alto | 32 | 31,7% | 5 | 5,0% |
| Relación | Bajo | 21 | 20.8% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 37 | 36.6% | 8 | 7.9% |
| | Alto | 27 | 26.7% | 6 | 5.9% |

En la tabla 16 se identifica que las mujeres se ubican en la categoría promedio alto en la escala global de satisfacción laboral (8.9%) así mismo obtienen puntuaciones altas en la dimensiones políticas, relaciones, desempeño y desarrollo (7.9%, 11.9%, 8,9% y 8.9% respectivamente) mientras que los hombres obtienen puntuaciones altas en la dimensión

beneficios y política (37.6% para ambas) y puntuaciones promedio en las dimensiones físicos, relaciones, relación y desarrollo (42.6%, 39.6%, 53.5% y 36.6% respectivamente).

Seguidamente, en la Tabla 17 se observa el nivel de satisfacción y sus dimensiones según edades.

Tabla 17 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según edad.

| | | Edad | | | | | |
|--------------|----------|-------|-------|-------|-------|--------|------|
| | | 20-35 | | 36-50 | | 51-mas | |
| Satisfacción | Bajo | 14 | 13.9% | 11 | 10.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 16 | 15.8% | 20 | 19.8% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 18 | 17.8% | 12 | 11.9% | 3 | 3.0% |
| | Total | 48 | 47.5% | 43 | 42.6% | 10 | 9.9% |
| Físicas | Bajo | 8 | 7.9% | 6 | 5.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 25 | 24.8% | 22 | 21.8% | 4 | 4.0% |
| | Alto | 15 | 14.9% | 15 | 14.9% | 6 | 5.9% |
| Beneficios | Bajo | 3 | 3.0% | 8 | 7.9% | 7 | 6.9% |
| | Promedio | 19 | 18.8% | 20 | 19.8% | 3 | 3.0% |
| | Alto | 26 | 2.7% | 15 | 14.9% | 0 | 0.0% |
| Políticas | Bajo | 6 | 5.9% | 11 | 10.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 19 | 18.8% | 14 | 13.9% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 23 | 22.8% | 18 | 17.8% | 5 | 5.0% |
| Relaciones | Bajo | 13 | 12.9% | 12 | 11.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 21 | 20.8% | 21 | 20.8% | 2 | 2.0% |
| | Alto | 14 | 13.9% | 10 | 9.9% | 8 | 7.9% |
| Desarrollo | Bajo | 6 | 5.9% | 2 | 2.0% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 27 | 26.7% | 30 | 29.7% | 4 | 4.0% |
| | Alto | 15 | 14.9% | 11 | 10.9% | 6 | 5.9% |
| Desempeño | Bajo | 13 | 12,9% | 10 | 9,9% | 2 | 2,0% |
| | Promedio | 18 | 17,8% | 15 | 14,9% | 6 | 5,9% |
| | Alto | 17 | 16,8% | 18 | 17,8% | 2 | 2,0% |
| Relación | Bajo | 6 | 5.9% | 14 | 13.9% | 3 | 3.0% |
| | Promedio | 17 | 16.8% | 24 | 23.8% | 4 | 4.0% |
| | Alto | 25 | 24.8% | 5 | 5.0% | 3 | 3.0% |

En la tabla 17 se divisa los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Tarapoto, en donde los trabajadores de entre las edades de 20 a 35 años se ubican en la categoría alta (17.8%), asimismo se observa que este grupo es el más representativo, y obtienen puntuaciones promedio en las dimensiones físicas, relaciones, desarrollo y desempeño (24,8%, 20,8%, 26,7% y 17,8% respectivamente).

En la Tabla 18 se verifica el nivel de satisfacción y sus dimensiones según área laboral de los trabajadores municipales.

Tabla 18 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según el área laboral de los trabajadores municipales.

| | | Área laboral | | | | | |
|----------------------|----------|-------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|
| | | Desarrollo social | | Seguridad ciudadana | | Canchón municipal | |
| Satisfacción Laboral | Bajo | 10 | 9.9% | 10 | 9.9% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 15 | 14.9% | 23 | 22.8% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 16 | 15.8% | 13 | 12.9% | 4 | 4.0% |
| | Total | 41 | 40.6% | 46 | 45.5% | 14 | 13.9% |
| Físicas | Bajo | 5 | 5.0% | 4 | 4.0% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 18 | 17.8% | 26 | 25.7% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 18 | 17.8% | 16 | 15.8% | 2 | 2.0% |
| Beneficios | Bajo | 8 | 7.9% | 5 | 5.0% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 24 | 23.8% | 11 | 10.9% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 9 | 8.9% | 30 | 29.7% | 2 | 2.0% |
| Políticas | Bajo | 5 | 5.0% | 7 | 6.9% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 11 | 10.9% | 21 | 20.8% | 6 | 5.9% |
| | Alto | 25 | 24.8% | 18 | 17.8% | 3 | 3.0% |
| Relaciones | Bajo | 11 | 10.9% | 12 | 11.9% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 19 | 18.8% | 20 | 19.8% | 5 | 5.0% |
| | Alto | 11 | 10.9% | 14 | 13.9% | 7 | 6.9% |
| Desarrollo | Bajo | 0 | 0.0% | 8 | 7.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 27 | 26.7% | 25 | 24.8% | 9 | 8.9% |
| | Alto | 14 | 13.9% | 13 | 12.9% | 5 | 5.0% |
| Desempeño | Bajo | 13 | 12.9% | 7 | 6.9% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 16 | 15.8% | 23 | 22.8% | 0 | 0.0% |
| | Alto | 12 | 11.9% | 16 | 15.8% | 9 | 8.9% |
| Relación | Bajo | 11 | 10.9% | 12 | 11.9% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 11 | 10.9% | 20 | 19.8% | 14 | 13.9% |
| | Alto | 19 | 18.8% | 14 | 13.9% | 0 | 0.0% |

La Tabla 18 muestra el nivel satisfacción laboral de los trabajadores municipales, los que laboran en el área de desarrollo social se ubican en la categoría alta (15.8%) y los que laboran en seguridad ciudadana y canchón municipal (se ubica en la categoría promedio

(22.8% y 5.0%) de tal manera se visualiza el mayor número de participantes pertenece a seguridad ciudadana (45.5%) encontrando que en la dimensión de beneficios obtienen puntuación alta (29.7%) y puntuaciones promedio para las dimensiones físicas, políticas, relaciones, desarrollo, desempeño y relación (25.7%, 20.8%, 19.8%, 24.8%, 22,8% y 19.8% respectivamente).

Seguidamente en la Tabla 19 prescribe el nivel de satisfacción y sus dimensiones según el tiempo de servicio de los trabajadores municipales.

Tabla 19 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones según el tiempo de servicio de los trabajadores municipales.

| | | Tiempo Laboral | | | | | |
|----------------------|----------|----------------|-------|-----|-------|-------|-------|
| | | 1-3 | | 4-7 | | 8-mas | |
| Satisfacción Laboral | Bajo | 18 | 17.8% | 2 | 2.0% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 36 | 35.6% | 0 | 0.0% | 7 | 6.9% |
| | Alto | 19 | 18.8% | 11 | 10.9% | 3 | 3.0% |
| | Total | 73 | 72.3% | 13 | 12.9% | 15 | 14.9% |
| Físicas | Bajo | 12 | 11.9% | 2 | 2.0% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 39 | 38.6% | 3 | 3.0% | 9 | 8.9% |
| | Alto | 22 | 21.8% | 8 | 7.9% | 6 | 5.9% |
| Beneficios | Bajo | 10 | 9.9% | 3 | 3.0% | 5 | 5.0% |
| | Promedio | 32 | 31.7% | 4 | 4.0% | 6 | 5.9% |
| | Alto | 31 | 30.7% | 6 | 5.9% | 4 | 4.0% |
| Políticas | Bajo | 13 | 12.9% | 2 | 2.0% | 2 | 2.0% |
| | Promedio | 26 | 25.7% | 3 | 3.0% | 9 | 8.9% |
| | Alto | 34 | 33.7% | 8 | 7.9% | 4 | 4.0% |
| Relaciones | Bajo | 21 | 20.8% | 0 | 0.0% | 4 | 4.0% |
| | Promedio | 35 | 34.7% | 5 | 5.0% | 4 | 4.0% |
| | Alto | 17 | 16.8% | 8 | 7.9% | 7 | 6.9% |
| Desarrollo | Bajo | 8 | 7.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| | Promedio | 46 | 45.5% | 4 | 4.0% | 11 | 10.9% |
| | Alto | 19 | 18.8% | 9 | 8.9% | 4 | 4.0% |
| Desempeño | Bajo | 12 | 11,9% | 9 | 8,9% | 4 | 4,0% |
| | Promedio | 35 | 34,7% | 2 | 2,0% | 2 | 2,0% |
| | Alto | 26 | 25,7% | 2 | 2,0% | 9 | 8,9% |
| Relación | Bajo | 21 | 20.8% | 0 | 0.0% | 2 | 2.0% |

| | | | | | | |
|----------|----|-------|---|------|----|-------|
| Promedio | 29 | 28.7% | 5 | 5.0% | 11 | 10.9% |
| Alto | 23 | 22.8% | 8 | 7.9% | 2 | 2.0% |

En la tabla 19 determina que los trabajadores municipales que oscilan entre 4 a 7 años laborados obtienen puntuaciones altas en la escala global de satisfacción laboral, a comparación de los demás grupos quienes obtienen puntuaciones promedio (35.6% y 6.9% para los trabajadores de 1 a 3 años y de 8 a más respectivamente), asimismo se observa que en su mayoría del grupo de estudio está conformado por trabajadores con un tiempo de servicio de 1 a 3 años (72.3%) alcanzando una puntuación alta en la dimensión política (33.7%) y en las dimensiones físicas, beneficios, relaciones, desarrollo, desempeño y relación se ubican en la categoría promedio (38.6%, 31.7%, 34.7%, 45.5%, 34,7% y 28.7% respectivamente).

4. Resultados sobre la relación entre las dimensiones clima laboral y satisfacción laboral

En la Tabla 20 se definen los coeficientes de correlación de Spearman para el clima organizacional y satisfacción laboral para la muestra total.

Tabla 20 Coeficientes de correlación de Pearson entre Clima laboral y Satisfacción laboral..

| Dimensiones de Clima laboral | Satisfacción Laboral | |
|------------------------------|----------------------|------|
| | r | p |
| Personal | ,901** | ,000 |
| Involucramiento | ,887** | ,000 |
| Supervisión | ,950** | ,000 |
| Comunicación | ,948** | ,000 |
| Condiciones | ,966** | ,000 |
| Clima laboral (Variable) | ,130 | ,195 |

*** La correlación es significativa a nivel 0.01*

En la Tabla 20 nos muestra que la correlación entre la dimensión personal y satisfacción laboral es positiva y altamente significativa, ($r = .901$; $p = .000$), es decir a mayor personal mayor será la satisfacción laboral. Asimismo, en la dimensión involucramiento se encontró relación altamente significativa ($r = .887^{**}$; $p = 0.00$), esto representa que a mayor involucramiento mayor será la satisfacción laboral. Otro hallazgo en este estudio, es la

afirmación de que la dimensión supervisión presenta relación altamente significativa con satisfacción laboral ($r = .950$; $p = .000$). De igual forma se halló que existe correlación altamente significativa entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral ($.948$; $p = .000$), esto explica que a mayor comunicación mayor es la satisfacción laboral. Asimismo, la dimensión condiciones se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ($.966$; $p = .000$) estos datos afirman la existencia de correlación entre las variables y para la muestra de estudio las condiciones que son un factor relevante que pueda estar relacionado su satisfacción laboral. Al correlacionar la variable predictora y de criterio no encontramos con la sorpresa de que no existe correlación entre las variables de estudio ($.130$; $p = .195$), lo cual indica que el clima laboral no tiene relación alguna en la satisfacción laboral en la muestra estudiada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5. Discusión

Una de las contribuciones de mucha importancia del presente estudio es que el Test de satisfacción laboral, y el test de clima organizacional han demostrado ser válidos y confiables en la muestra estudiada.

El propósito del estudio fue analizar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, donde se encontró que no existe correlación entre las variables de estudio ($p = .195$), lo cual indica que el clima organizacional no guarda relación con la satisfacción laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Datos similares se aprecian en el estudio realizado por Salgado, Remeseiro, Iglesias y Mar; (1996) Quienes sostienen que la satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto. Comparado con otros investigadores (Capote, 1999; Nieves, 2003; Cruz, 2003; Escorihuela; Corona, 2006) en las cuales si existe relación entre variables.

En cuanto a la dimensión desarrollo personal se encontró que se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ($p < .000$) de los trabajadores de la municipalidad. Estos resultados coinciden con Palma, S. (1999) quien encontró que el desarrollo personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ($r = .515$, $p < .05$).

Respecto a la dimensión involucramiento se encontró relación altamente significativa con la satisfacción laboral ($p = 0.00$), esto demuestra que a mayor involucramiento mayor será la satisfacción laboral, resultados similares se encontraron en el estudio realizado por Grajales (2001) quien sostiene que los trabajadores que presentan puntuaciones elevadas en involucramiento también presentan puntuaciones altas en satisfacción laboral. Asimismo,

Cuadra y Veloso (2007) afirma que Involucramiento influye sobre la satisfacción dentro de una organización.

Respecto a la dimensión supervisión se encontró relación altamente significativa con la satisfacción laboral ($p = .000$), nuestros resultados coinciden con los encontrados por López, Vázquez y Montes (2010). Quienes sostienen que la supervisión en el trabajo predice la satisfacción, al igual que Jiménez y Moyano (2008) quienes afirman que la supervisión se asocia positivamente con un mejor funcionamiento en la organización o clima organizacional.

En cuanto a la dimensión comunicación también se encontró relación altamente significativa con la satisfacción laboral ($p = .000$), esto explica que a mayor comunicación mayor es la satisfacción laboral. Al comparar los resultados con los de López, Segovia y Peiró (2007) quienes encontraron relación positiva entre la calidad de la comunicación y la satisfacción laboral.

Asimismo, la dimensión condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ($p = .000$), al igual que Segurado y Agulló (2002) quienes estudiaron condiciones laborales y satisfacción laboral, llegando a la conclusión que las condiciones laborales es una variable predictora de la satisfacción laboral, por otro lado, Martín (2008) sostiene que las condiciones adecuadas en el trabajo son predictores significativos de la satisfacción laboral.

También, los resultados señalan que no existen diferencias significativas de género en los niveles de clima organizacional, sin embargo, en la variable satisfacción laboral las mujeres presentan niveles superiores a los hombres.

En relación a las limitaciones, la investigación recalca que sólo se consideraron trabajadores municipales y la muestra de estudio es a conveniencia, por lo que implicaría importante ampliarlo a otras a sectores estatales y no gubernamentales con mayor población, ya que los perfiles de los trabajadores de ambas organizaciones tienen características diferentes y las exigencias en la organización en cada sector del ámbito profesional. Asimismo, la presente investigación sugiere que futuras investigaciones deberían ser estudios prolongados que admitan explorar los beneficios del clima organizacional en la satisfacción laboral en trabajadores municipales, porque el resultado de la correlación entre las variables de estudio es contradictorio a comparación en otros estudios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados presentados en esta investigación sobre la satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, se obtienen las sucesivas conclusiones:

- a) Según al objetivo general, se encuentra que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral con los trabajadores administrativos de dicha municipalidad, es decir a mayor clima organizacional mejor satisfacción laboral.
- b) En el primer objetivo específico entre la dimensión personal y satisfacción laboral se halla altamente significativa ($r = .901$; $p = .000$), es decir a mayor personal mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto.
- c) asimismo, al segundo objetivo específico, se encontró que la dimensión de involucramiento laboral también se relaciona significativamente con un 30.7% con la satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto.
- d) El tercer objetivo específico, es la afirmación de que la dimensión supervisión presenta relación altamente significativa con satisfacción laboral ($r = .950$; $p = .000$) de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto.
- e) En cuanto al cuarto objetivo específico, se encontró que la dimensión de Comunicación si se relaciona significativamente un 35.6% con la satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto.
- f) Finalizando con el quinto objetivo específico en la dimensión condiciones se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ($r = .966$; $p = .000$) estos datos afirman la existencia de correlación entre las variables y para la muestra de estudio las condiciones que son un factor relevante que pueda estar relacionado su satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto.
- g) Respecto a la confiabilidad de la escala de clima laboral fue de 0.936, es decir coeficiente de Alpha de Cronbach supera los valores del punto de corte adecuado

2. Recomendaciones

Al término de la presente investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Se solicita réplica de la presente investigación en grupos de trabajadores entre otras áreas y/o municipalidades.
2. Aumento del tamaño de la muestra, de modo que se pueda lograr la relación de las variables de dicho tema y generalización de los resultados.
3. Fomentar en los trabajadores el reconocimiento positivo del involucramiento y capacidades físicas.
4. Desarrollo de programas y actividades que fortalezcan los vínculos familiares de tal manera incrementar el auto concepto familiar y emocional.
5. Implementar talleres que favorezcan el mejoramiento de relaciones interpersonales entre todos los trabajadores de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. (Tesis inédita de Maestría. Lima: UNMSM). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/cap3.htm
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. (Tesis inédita para maestría en Salud Ocupacional y Ambiental) I. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- García, R. F. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario.
- Cruz, T. (2003) *Motivación y satisfacción laboral: Consultoría Gerencial*. La Habana. Recuperado de http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/economia/cruz1_280203.pdf.
- Zamora, N. (2005). *El Liderazgo en el Clima Organizacional y sus repercusiones en la Creación de Valor*. (Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias con especialidad en Administración). Instituto Politécnico Nacional. México. Recuperado En: [itzamana.bnct.ipn.mx: 8080/dspace/bitstream/123456789/1135/1/tesis.pdf](http://itzamana.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/1135/1/tesis.pdf).
- Peiró, J., V. González-Romá, M. Bravo y R. Zurriaga (1995). La Medida de la Satisfacción Laboral. *Ansiedad y Estrés* 1 (2-3): 231-253. Recuperado de: scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n217/original5.pdf
- De la Orden, A. (2007). El nuevo horizonte de la investigación pedagógica. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* Vol. 9, No. 1, p. 6. Recuperado de http://www.lasallep.net/mdemsys/1erPeriodo2010/5semestre/3ra_materia_jueves/antologiadidactica/docs/S1G/S1G.pdf
- Díaz, M. J. (2009). Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador". *Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"*.
- Lazo y Emig (2002). *Clima organizacional*. (Tesis inédita para Licenciatura en Administración). Chile: Universidad Austral de Chile. Recuperado de: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/8182/7841>
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre Clima Organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de Servicio Telefónico*. (Tesis inédita de Doctorado) en Ciencias Administrativas. Lima – Perú: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado en:

- www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_705f3958bcde8146839cf7be829746d.
Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Recuperado de: sisbib.unmsm.edu.pe > Colección digital.
- Carrillo, S. P. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. El Cid Editor| apuntes. Recuperado de: SP Carrillo - 2000 - ateneo.unmsm.edu.pe.
- Páramo, P. (2004). *Tres Enfoques teóricos en relación con el clima organizacional*. (Tesis inédita de especialización Gestión del Desarrollo Humano en la organización). Colombia: Universidad de la Sabana. Recuperado de <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3719/1/132252.pdf>
- Dueñas Cáceres, R; Bobadilla Quispe, M; (2014). Nivel de asociación entre clima institucional y desempeño docente en los centros técnicos productivos de la provincia de melgar Ayaviri- Perú, 2013. *Comuni@ccion: revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 5() 39-49. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844867005>.
- Rodríguez, D. (1992). Diagnóstico de clima organizacional. Santiago: ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: investigacion.uct.cl/magisters/mggestion/malla/2.htm
- Tarazona, D y Alba, R (2004) Condiciones psicosociales del trabajo. Lima: UNMSM. Recuperado de: repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/787/Tesis%20Ad149_Sol.pdf.
- Castrillón, M. (2005). *Clima organizacional en instituciones educativas privadas y públicas en Puerto Ordaz*. Venezuela: Universidad Los Andes. Recuperado de: < [http// www. Castrillon. climaorg. cl/ documento/ es.PDF](http://www.Castrillon.climaorg.cl/documento/es.PDF)>.
- Chiavenato I. Gestion del talento humano. Mexico: McGraw-Hill; 2009. Recuperado de: I Chiavenato, G Villamizar - 2009 - academia.edu.
- Moreira J, Alvarez M. (2002). Clima organizacional en una unidad de riesgo. Emergencias.; 14:6-12. Recuperado de: www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf.
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum*. Vol.2, N°22, pp.40-56. Recuperado de: www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004.
- Gonzalez, et al. (2005). Clima Organizacional: Resultados del Diagnostico en una Empresa. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*. Vol.25. N°.1 Págs.42-44. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID2499791_code1332876.pdf?1

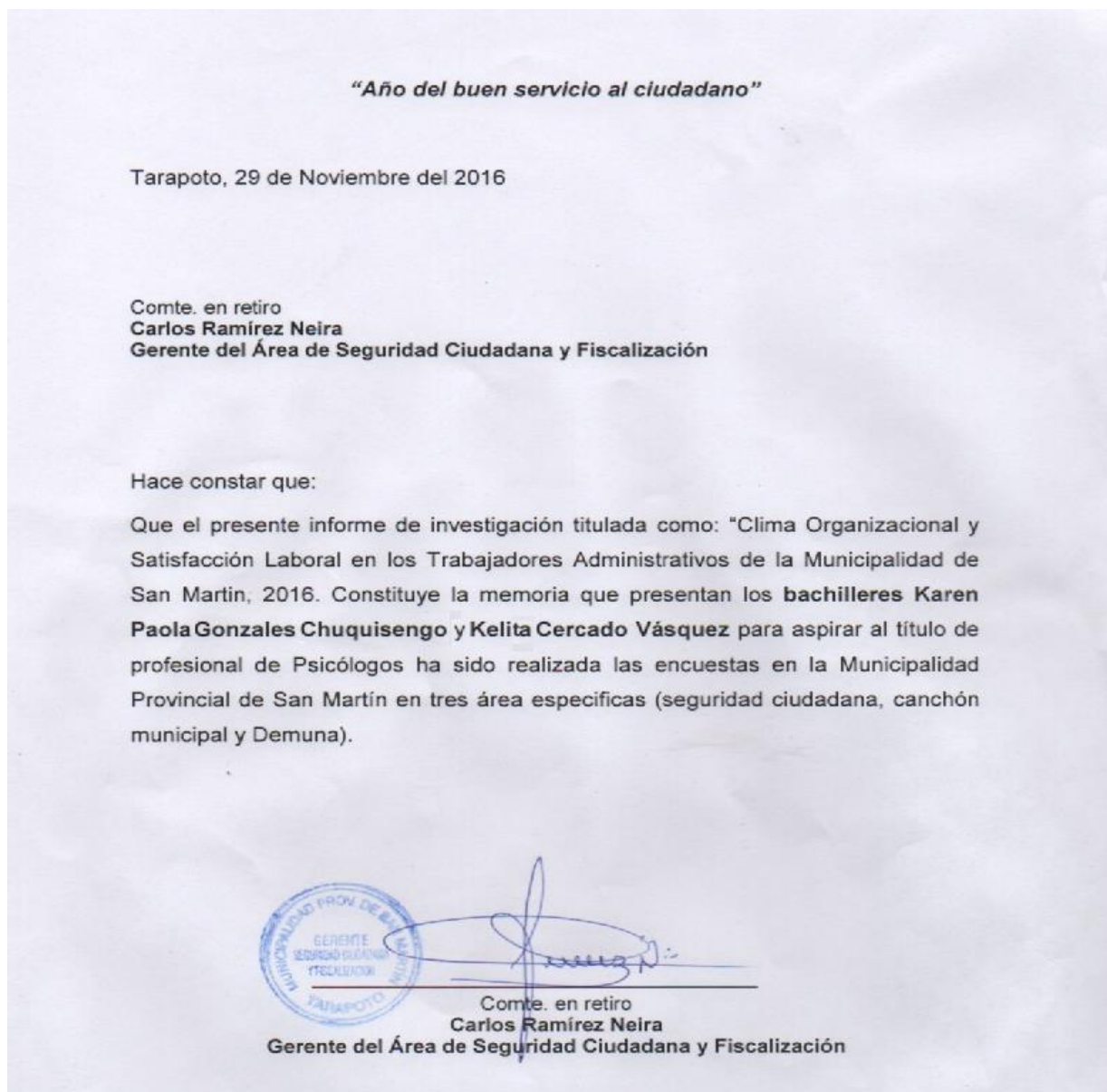
- Juárez- Adauta, S. (2012). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. N°.50. Vol.3. Págs.307-314. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1.../RIAF-V8N1-2015-3.pdf>.
- Nieves, Freddy (2003) Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay, Estado Aragua". ERT. Recuperado de: repositorio.untecs.edu.pe/.../Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf.
- Revuelto L. y Fernández R. (2001). Relación de las características Demográficas y las percepciones del Clima Laboral con la Satisfacción en el Trabajo de los Empleados Públicos. *Revista Arxius*. (8).Recuperado de : <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1.../RIAF-V8N1-2015-3.pdf>.
- Guillen C, Gala F, Velázquez R.(2000)Clima organizacional. En: Guillen C, Guill R, coordinadores. *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid:McGraw-Hill. P.164-179.Recuperado de: www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010.
- Salgado JF, Remeseiro C, Iglesias M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*.;8(2): 329-335.10. Recuperado de: <www.psicothema.com/pdf/31.pdf>.
- Arias WL, Masias MA, Munoz E, Arpasi M. Espiritualidad en el ambiente laboral y su relacion con la felicidad del trabajador. *RevInvestig*. Arequipa. 2013; 4:9-33. Recuperado de: <www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>.
- Sanin JA, Salanova M. (2014) Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Revista Javeriana*. Univ.Psychol.; 13(1):1-22. Recuperado de: <revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/2117/6781>.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall. México. Recuperado de: www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed._Robbins.
- Castro M, Martins N. (2010). The relationship between organizational climate and employee satisfaction in a South African information and technology organization. *J Indust Psychol*.; 36(1):1-9. Recuperado de: <www.sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/800/889>.

- Adeniji A. (2011) Organizational climate as a predictor of employee job satisfaction: evidence from covenant university. *Business Intelligence Journal*. 4(1): 151-166. Recuperado de: eprints.covenantuniversity.edu.ng/.../1/ORGANIZATIONAL%20.
- Fonseca, Y. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora y distribuidora de medicamentos EMCOMED de la provincia de Granma. *Cuba Salud Trab.*11(2): 15-19. Recuperado de: bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst02210.pdf.
- Moreira M, Saliba CA, Saliba TA, Salibas O, Saliba SA. (2013). Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasilenos con el empleo público. *Cuba Salud Trabajo.*; 14(3): 45-54. Recuperado de: bvs.sld.cu/revistas/rst/vol14_3_13/rst05313.pdf.
- Carrascal O & Ortiz N, J. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de mejoramiento para la empresa viva salud IPS de la ciudad de Ocaña* (Doctoral dissertation). Recuperado de: repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/947.
- Arias WL, Jimenez NA. Relaciones humanas en mypes de Arequipa. *ContNeg*. 2013; 8(16): 48-60.
- Yanez, R, Arenas, M, Ripoll, M.(2010).El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*. 16(2): 193-202. Recuperado de: www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf
- Gomez, A, Benitez, C, Guillen,C, Gala,F, Lupiani M.(2000). Motivación y satisfacción laboral. En: Guillen C, Guil R, coordinadores. *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw-Hill;. p. 195-209. Recuperado de: www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010.
- Fischman, D. (2005). *El factor Humano*. Lima: Universidad de Ciencias Aplicadas. (tesis de la universidad Autónoma de México). Recuperado de: repositorio.usil.edu.pe/.../2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%200.
- Galván, L. (2006). *Cultura de la calidad en organizaciones que aprenden*. Lima: Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: repositorio.usil.edu.pe/.../2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%200.

- Litwin, S. & Stinger, G. (1998). *Clima y comportamiento organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de: www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.../articulo6.pdf.
- Martínez, A. (2001). *El liderazgo en el proceso del centro educativo y el clima institucional*. (Tesis de la Universidad San Martín de Porres). Recuperado de: <https://es.scribd.com/.../2010-Aguado-Clima-organizacional-de-una-institucion-educat>.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: el IMOCC, unos métodos de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario. Recuperado de: repositorio.usil.edu.pe/.../2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%200.
- Pulido, C. (2003). *Clima organizacional*. Lima: *psicología*.pp.337-362. Recuperado de: sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Rivera, E. (2000). *Clima organizacional de las unidades educativas y la puesta en marcha de la reforma educativa en Antofagasta – Chile*. (Tesis de la Universidad Católica del Norte). Recuperado de: ww2.educarchile.cl/.../CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20UNIDADES%20
- Zamora, H. (2007). *Liderazgo y cultura organizacional en instituciones educativas*. Venezuela: Universidad de los Andes. Recuperado de: [http:// zam.h./genisys.es. /viii. htm](http://zam.h./genisys.es./viii.htm)> documentos liderazgo> (Consulta: 23 de octubre 2010).

ANEXOS

- A. Instrumento de recolección de datos
- B. Matriz de consistencia
- C. Autorización de la municipalidad provincial de San Martín



ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____
 _____ Sexo: Masculino () Femenino () Empresa _____
 _____ Fecha: _____

A continuación, encontrará proporciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proporción y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

| | Ninguno O nunca (1) | Poco (2) | Regular o algo (3) | M (4) | Todo o siempre (5) |
|--|---------------------------|-------------|--------------------------|----------|--------------------------|
| 1. Existen oportunidades de progresar en institución. | | | | | |
| 2. Se siente comprometido con el éxito de la organización. | | | | | |
| 3. Se cuenta con accesos a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 4. Se cuenta con accesos a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | |
| 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | | | | | |
| 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro de su trabajo. | | | | | |
| 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos. | | | | | |
| 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | | | | | |
| 10. Los objetivos de trabajos son retadores. | | | | | |
| 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. | | | | | |
| 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | | | | | |
| 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorarla la tarea. | | | | | |
| 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | | | | | |
| 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | | | | | |
| 16. Se valora los altos niveles de desempeño. | | | | | |
| 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización. | | | | | |
| 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 19. Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | |
| 20. El grupo con el que trabajas, funciona como equipo bien integrado. | | | | | |
| 21. Los supervisores expresan reconocimiento a los logros | | | | | |
| 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día | | | | | |
| 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | | | | | |
| 24. Es posible la interacción con las personas de mayor jerarquía. | | | | | |
| 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | | | | | |
| 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | | | | | |
| 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal. | | | | | |
| 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos | | | | | |
| 30. Existen buena administración de los resultados | | | | | |
| 31. Los jefes promueve la capacitación que necesita | | | | | |
| 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | | | | | |
| 33. Existen normas y procedimientos como guía para el trabajo | | | | | |
| 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna | | | | | |
| 35. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones. | | | | | |
| 36. La empresa promueve el desarrollo del personal | | | | | |
| 37. Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo del personal. | | | | | |
| 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | | | | | |
| 39. El supervisor escucha los planteamientos que le hacen. | | | | | |
| 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | | | | | |
| 41. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras | | | | | |
| 42. Hay clara definición de misión, visión y valores de la institución. | | | | | |
| 43. El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos. | | | | | |
| 44. Existen colaboración entre el personal de diferentes oficinas. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 45. Se dispone de tecnologías que facilite el trabajo. | | | | | |
| 46. Se reconoce los logros en el trabajo. | | | | | |
| 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | | | | | |
| 48. Existe un trato justo en la institución. | | | | | |
| 49. Se conoce los avances en las otras áreas de la organización. | | | | | |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | | | | | |

SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Área Laboral: _____ Tiempo laboral: _____ Fecha _____

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

- TOTAL DE ACUERDO = TA 5
- DE ACUERDO = A 4
- INDECISO = I 3
- EN DESACUERDO = D 2
- TOTAL DESACUERDO = TD 1

| Nº | Comentario | TA | A | I | D | TD |
|-----|--|----|---|---|---|----|
| 1. | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2. | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 3. | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 4. | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 5. | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa. | | | | | |
| 6. | Los jefes son comprensivos. | | | | | |
| 7. | Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 8. | Siento que recibo de parte de la institución mal trato. | | | | | |
| 9. | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 10. | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11. | Me siento realmente útil con la labor que hago. | | | | | |
| 12. | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 13. | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 14. | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable | | | | | |
| 15. | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|--|--|--|--|--|--|--|
| | explotando. | | | | | | |
| 16. | Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo. | | | | | | |
| 17. | Me disgusta mi horario | | | | | | |
| 18. | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo | | | | | | |
| 19. | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | | |
| 20. | L llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | | | | | | |
| 21. | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | | | | | | |
| 22. | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | | |
| 23. | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | | |
| 24. | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. | | | | | | |
| 25. | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | | |
| 26. | Mi trabajo me aburre. | | | | | | |
| 27. | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | | |
| 28. | En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. | | | | | | |
| 29. | Mi trabajo me hace sentir realizado. | | | | | | |
| 30. | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | | |
| 31. | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). | | | | | | |
| 32. | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | | |
| 33. | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | | | | | | |
| 34.- | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | | |
| 35. | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | | |
| 36. | Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | | |

| Problema General | Problema Específico | Objetivo General | Objetivo Específico | Hipótesis General | Hipótesis Específica | Variable | Tipo Investigación | Diseño Investigación |
|---|--|---|--|--|---|---|--------------------|----------------------|
| ¿Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto? | <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto?</p> | Determinar la relación que existe entre clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto. | <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto.</p> | Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto | <p>Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto</p> | V. Independiente: Clima Organizacional v. dependiente: Satisfacción Laboral | Correlacional | No experimental |