



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS BAÑOS DEL INCA-CAJAMARCA, 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Danisa Lisbet Hoyos Alvarez
Thalia Mayumi Vázquez Vallejos

Asesor:

Mg. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca – Perú
2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller (s) **Danisa Lisbet Hoyos Alvarez y Thalia Mayumi Vásquez Vallejos**, denominada:

**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS BAÑOS DEL INCA-
CAJAMARCA, 2016”**

Mg. Liliana Beatriz Carrillo Carranza
ASESOR

Mg. Jeaneth Patricia Sánchez Arroyo
**JURADO
PRESIDENTE**

Mg. Juan Carlos Llaque Quiroz
JURADO

Mg. Julio Cesar Cárdenas Ramirez
JURADO

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a los seres que apoyaron para nuestra culminación:

A Dios por concedernos la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros padres que son pilares fundamentales en nuestra vida, dignos de ejemplo de trabajo y constancia, quienes han brindado todo el apoyo necesario para alcanzar nuestras metas y han estado allí cada día de nuestra vida.

A nuestra familia por su cariño y apoyo incondicional y a la Universidad Privada del Norte de Cajamarca por darnos la oportunidad de estudiar en ella y recibir una formación académica de calidad

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminarnos y así afrontar las adversidades de la vida.

A nuestras familias por su gran amor y apoyo incondicional.

A todos y cada uno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca – Cajamarca 2016, ya que sin su cooperación no hubiera sido posible el desarrollo de la presente investigación.

Asimismo queremos agradecer a nuestro asesor el Mg. Liliana Carrillo, cuyos esfuerzos hicieron posible la realización de este estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	28
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	44
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº. 1 Clima Organizacional.....	29
Tabla nº. 2 Satisfacción Laboral.....	30
Tabla nº. 3 Significado y Valores de las Variables.....	32
Tabla nº. 4 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Objetivo General	35
Tabla nº. 5 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Estructura y Diseño de Trabajo	36
Tabla nº. 6 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Responsabilidad y Realización Personal	37
Tabla nº. 7 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Recompensa y Oportunidades de Desarrollo	37
Tabla nº. 8 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Desafío y Relaciones Sociales	38
Tabla nº. 9 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Relaciones Interpersonales y Reconocimiento.....	39
Tabla nº. 10 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Cooperación y Valoración Social del Trabajo	40
Tabla nº. 11 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Estándares y Recompensas	41
Tabla nº. 12 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Conflictos y Oportunidad.....	42
Tabla nº. 13 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de las 16 Dimensiones.....	43
Tabla nº. 14 Resultados de la Dimensión Estructura.....	63
Tabla nº. 15 Resultados de la Dimensión Responsabilidad	64
Tabla nº. 16 Resultados de la Dimensión Recompensa.....	65
Tabla nº. 17 Resultados de la Dimensión Desafío.....	66
Tabla nº. 18 Resultados de la Dimensión Relaciones	67
Tabla nº. 19 Resultados de la Dimensión Cooperación.....	68
Tabla nº. 20 Resultados de la Dimensión Estándares	69
Tabla nº. 21 Resultados de la Dimensión Conflictos	70
Tabla nº. 22 Resultados de la Dimensión Identidad	71
Tabla nº. 23 Resultados de la Dimensión Diseño de Trabajo	72
Tabla nº. 24 Resultados de la Dimensión Realización Personal	73
Tabla nº. 25 Resultados de la Dimensión Oportunidad de Desarrollo Futuro	74
Tabla nº. 26 Resultados de la Dimensión Relaciones Sociales y Tiempo Libre.....	75
Tabla nº. 27 Resultados de la Dimensión Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral	76
Tabla nº. 28 Resultados de la Dimensión Valoración Social del Trabajo	77
Tabla nº. 29 Resultados de la Dimensión Recompensas Extrínsecas	78
Tabla nº. 30 Resultados de la Dimensión Oportunidad de Promoción	79
Tabla nº. 31 Resultados de la Dimensión Estructura.....	80
Tabla nº. 32 Resultados de la Dimensión Responsabilidad	81

Tabla n°. 33 Resultados de la Dimensión Recompensa.....	82
Tabla n°. 34 Resultados de la Dimensión Desafío.....	83
Tabla n°. 35 Resultados de la Dimensión Relaciones	84
Tabla n°. 36 Resultados de la Dimensión Cooperación.....	85
Tabla n°. 37 Resultados de la Dimensión Estándares	86
Tabla n°. 38 Resultados de la Dimensión Conflictos	87
Tabla n°. 39 Resultados de la Dimensión Identidad	88
Tabla n°. 40 Resultados de la Dimensión Diseño de Trabajo	90
Tabla n°. 41 Resultados de la Dimensión Realización Personal	90
Tabla n°. 42 Resultados de la Dimensión Oportunidades de Desarrollo Personal	91
Tabla n°. 43 Resultados de la Dimensión Relaciones y Tiempo Libre	92
Tabla n°. 44 Resultados de la Dimensión Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral	94
Tabla n°. 45 Resultados de la Dimensión Valoración del Trabajo	94
Tabla n°. 46 Resultados de la Dimensión Recompensas Extrínsecas	95
Tabla n°. 47 Resultados de la Dimensión Oportunidades de Promoción	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nº. 1 Dimensión Estructura	63
Figura nº. 2 Dimensión Responsabilidad	64
Figura nº. 3 Dimensión Recompensa.....	65
Figura nº. 4 Dimensión Desafío	66
Figura nº. 5 Dimensión Relaciones	67
Figura nº. 6 Dimensión Cooperación	69
Figura nº. 7 Dimensión Estándares.....	70
Figura nº. 8 Dimensión Conflictos	71
Figura nº. 9 Dimensión Identidad	72
Figura nº. 10 Dimensión Diseño de Trabajo	73
Figura nº. 11 Dimensión Realización Personal.....	74
Figura nº. 12 Dimensión Oportunidades de Desarrollo Futuro	75
Figura nº. 13 Dimensión Relaciones Sociales Y Tiempo Libre.....	76
Figura nº. 14 Dimensión Reconocimiento del Propio Desempeño	77
Figura nº. 15 Dimensión Valoración Social del Trabajo.....	78
Figura nº. 16 Dimensión Recompensas Extrínsecas	79
Figura nº. 17 Dimensión Oportunidades de Promoción.....	80
Figura nº. 18 Dimensión Estructura	81
Figura nº. 19 Dimensión Responsabilidad	82
Figura nº. 20 Dimensión Recompensa.....	83
Figura nº. 21 Dimensión Desafío	84
Figura nº. 22 Dimensión Relaciones	85
Figura nº. 23 Dimensión Cooperación	86
Figura nº. 24 Dimensión Estándares.....	87
Figura nº. 25 Dimensión Conflictos	88
Figura nº. 26 Dimensión Identidad	89
Figura nº. 27 Dimensión Diseño del Trabajo	90
Figura nº. 28 Dimensión Realización Personal.....	91
Figura nº. 29 Dimensión Oportunidad de Desarrollo Futuro	92
Figura nº. 30 Dimensión Relaciones Sociales y Tiempo Libre	93
Figura nº. 31 Dimensión Propio Desempeño Laboral.....	94
Figura nº. 32 Dimensión Valoración Social del Trabajo.....	95
Figura nº. 33 Dimensión Recompensas Extrínsecas	96
Figura nº. 34 Dimensión Oportunidad de Promoción.....	97

RESUMEN

La presente investigación, estudia la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la municipalidad distrital de los Baños del Inca – Cajamarca, 2016. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, asimismo bases teóricas relacionadas con el clima organizacional y satisfacción laboral. Este estudio es No experimental – Correlacional. La población estuvo conformada por 417 colaboradores de municipalidad distrital de los Baños del Inca – Cajamarca, 2016 y la muestra por 200 colaboradores de la misma institución, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios. Los datos fueron procesados con el programa SPSS 21.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación directa no tan significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de la municipalidad distrital de los Baños del Inca – Cajamarca del año 2016, ya que el Chi cuadrado muestra un resultado de ,968. Sin embargo el coeficiente de correlación de Pearson es de ,258 siendo una correlación significativa.

Finalmente, en función a los resultados obtenidos se formulan recomendaciones orientadas a mejorar el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la institución en estudio.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The present study studies the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the Inca - Cajamarca district municipality of Baños del Inca. The theoretical context presents some antecedents at the international, national and local level, as well as theoretical bases related to the Organizational climate and job satisfaction. This study is Non-experimental - correlational. The population was made up of 417 employees from the districts of Baños Del Inca - Cajamarca, 2016 and the sample by 200 employees of the same institution, the instruments used were questionnaires. The data were processed with the SPSS 21 program.

The results show that there is a direct relationship between organizational climate and job satisfaction of the Inca - Cajamarca district municipality in the year 2016, since Pearson's correlation coefficient is 1, with a significant correlation.

Finally, based on the results obtained, recommendations are formulated aimed at improving the Organizational Climate and Work Satisfaction of the collaborators of the institution under study.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En pleno siglo XXI las organizaciones a nivel global están otorgando una mayor importancia al recurso humano; ya que es considerado una pieza clave para poder llegar a sus metas y objetivos, siendo el clima organizacional un factor muy importante que determina la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa.

A nivel internacional las entidades están experimentando cambios que han trastocado su base de sustento de un ambiente de negocio tradicional y concentrado de recursos humanos, tecnológicos y financieros, a otro donde la descentralización ha llegado a los límites de virtualidad, ejemplo de ello tenemos la potencia mundial de Estados Unidos, que considera que el clima organizacional y el desempeño laboral como fuente fundamental para el éxito. Un buen ambiente laboral hace que las personas en la organización sientan orgullo de trabajar en esta y es el mejor salvoconducto para conseguir los objetivos organizacionales (2016).

En el Perú como en otros lugares el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables presentes en el mundo empresarial y en los individuos que laboran en ellas, ya que se ha comprobado que los cimientos de un buen clima organizacional (percepciones construidas y compartidas por los miembros de una organización, respecto de sus políticas) se relacionan, en términos generales con el adecuado desempeño laboral de la organización.

Asimismo, en la región Cajamarca no todas las organizaciones tienen el mismo concepto de que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral, esto debido a que en nuestro entorno, los gerentes no tienen un conocimiento idóneo al momento de identificar cuál es la relación entre Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de dicha organización, la cual conduce a los mismos a no poder lograr dichas metas y objetivos propuestos por la empresa. Visto desde otra perspectiva, algunas entidades, por no mencionar a la mayoría identifican que el aumento en el salario constituye un Clima Organizacional idóneo y que esto es más que suficiente para contribuir a un buen desempeño laboral; sin embargo, olvidan que existe otros factores como la satisfacción laboral para que los colaboradores se sientan identificados con la organización para poder alcanzar los resultados esperados. Todo lo expuesto es tanto en los niveles micro y macro entorno de la organización, ya que estos factores influyen significativamente en el comportamiento de cada colaborador y en su ámbito laboral.

Además muchas organizaciones dejan de ser productivas porque no fomentan un adecuado ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos colaboradores, suelen

llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la entidad, sus actividades y sus compañeros; es así que todo se viene abajo cuando no encuentran el clima organizacional apropiado para su desempeño profesional.

El Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca 2016; se percibe que en una minoría existe empatía, compañerismo, solidaridad. Sin embargo se observa que en la gran mayoría de los trabajadores, la desconfianza es muy frecuente, falta de cooperación, limitación del desarrollo personal, incentivos escasos que producen malestar, insuficiente autonomía, tensiones e inconformidad, miedo al ridículo y al rechazo son cosas que se imponen día a día.

Las principales causas que se han identificado para desencadenar estos síntomas son:

La irresponsabilidad, la falta de recompensa, falta de cooperación, falta de identificación con la institución, no existe buenas relaciones sociales. Por lo tanto, esto provoca estancamiento e incluso disminución de la satisfacción laboral y de esta manera afecta a los beneficios económicos: ingresos y gastos.

Sin embargo de acuerdo a la satisfacción laboral se observó que en algunos trabajadores de la municipalidad existe buen trato con las personas, mientras que en la gran mayoría, no existe, porque al observar se nota que realizan un trabajo rutinario, falta de atención e insatisfacción, en el cual no se sienten satisfechos.

Las principales causas son: no existe oportunidades de desarrollo futuro, el trabajo no va de acuerdo con sus habilidades, no hay reconocimiento del propio desempeño laboral, no existe oportunidades de promoción, esto provoca tensiones en el puesto de trabajo, reducción de la productividad y dificulta la capacidad de innovar.

Sin embargo se puede lograr el control tanto del clima organizacional como de la satisfacción laboral coordinando con las autoridades para que realicen una buena gestión del tiempo y una buena gestión de calidad eficiente, además implementar estrategias de incentivos para los colaboradores.

Como se ha logrado apreciar el Clima Organizacional tiene relación notable con la satisfacción laboral. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital Baños del Inca- Cajamarca tiene una relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la misma. Por lo tanto se puede decir que las áreas de la empresa con mejor clima organizacional presentarán mejor satisfacción laboral. Es así que se debe tomar algunas medidas para obtener resultados deseados tanto en lo laboral como en lo personal y de esta manera poder mejorar los resultados en los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca, 2016?

1.3. Justificación

La presente investigación se realiza con el fin de investigar e identificar puntualmente la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca 2016, de esta manera mejorar estas variables en los colaboradores de mencionada entidad, ya que no existe investigaciones del tema en dicha institución. Este trabajo pretende beneficiar directamente a la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca, ya que se conocerá los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral del Capital Humano; por lo tanto al conocer cuáles son estos factores se podrá tomar decisiones adecuadas para una mejora en el capital humano (parte emocional, físico, espiritual, moral, trabajo en equipo y menor rotación de personal), mejorando de esta forma su vida personal fuera y dentro del trabajo y así lograr un desempeño y compromiso en sus actividades; por lo tanto los trabajadores serán más eficientes para la ejecución de las actividades laborales. Asimismo, los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación no sólo serán de utilidad para un plan de gestión propio de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca, sino que también servirá como guía para las futuras investigaciones en la región, inclusive ahondando más el tema.

El modelo de Clima Laboral u Organizacional de Edison Trickett y Rudolph H. Moss, de las universidades de Yale y Stanford, considera que éste es un concepto sistémico, en el que cada organización es única, ya que posee su propia cultura, tradiciones y métodos de acción, que en su totalidad constituyen su clima organizacional, el cual es importante en la medida que influye en la motivación, desempeño y satisfacción laboral.

En el ámbito académico es útil ya que no solo trata de comprender las diversas teorías como: Teoría de la higiene-motivación de Herzberg, Teoría del Ajuste en el trabajo, Teoría de la discrepancia de Locke, Teoría de la satisfacción por facetas, Teoría de los eventos situacionales, Teoría que sustenta el Clima Organizacional de Likert de manera cognoscitiva; sino aplicarlas realmente en casos prácticos, para comprobar si dichas proposiciones se aplican en el contexto local, o si por el contrario están sujetas a variaciones.

Además el nivel de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso.

Los resultados y los análisis deben ser presentados al gerente, ya que un estudio de este tipo permite generar acciones para mejorar los resultados obtenidos.

Finalmente se considera que esta investigación sigue siendo válida porque aporta datos acerca de un diagnóstico situacional actual, que serviría como base para motivar futuras investigaciones.

1.4. Limitaciones

No existe información local referente al tema, sobre todo en la Municipalidad Distrital Baños del Inca- Cajamarca, para poder hacer una comparación válida acerca de los resultados.

Sin embargo, se considera que esta investigación aporta datos acerca de un diagnóstico situacional actual, que serviría como base para motivar futuras investigaciones, además el clima organizacional es un factor importantísimo en la gestión empresarial de cualquier institución. Por lo tanto estas limitaciones se puede superar buscando información concerniente al tema en distintos lugares y también dar charlas a las personas para mejorar las actitudes que puedan tener y de esta manera la información brindada por ellas sea fiable y no afecte a la investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital Baños del Inca-Cajamarca, 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la estructura y el diseño de trabajo
2. Determinar la relación entre la responsabilidad y la realización personal
3. Determinar la relación entre la recompensa y las oportunidades de desarrollo
4. Determinar la relación entre el desafío y las relaciones sociales
5. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el reconocimiento
6. Determinar la relación entre la cooperación y la valoración social
7. Determinar la relación entre los estándares y las recompensas
8. Determinar la relación entre los conflictos y oportunidad

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Los temas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral ha llevado a diferentes investigadores a realizar muchos estudios, es por ello que existen varios antecedentes de investigaciones que analizan la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, debido a esto se puede saber cuan satisfecho está la persona en la empresa, ya que las investigaciones son tanto a nivel nacional como internacional y aplicadas en instituciones de salud, de educación, en entidades públicas y privadas, entre otros; sin embargo, cabe resaltar que, en el contexto donde se desarrollará la presente investigación no existe estudio alguno.

Dentro de este contexto, la noción de Clima Organizacional, tienen importantes consecuencias sobre los empleados de la organización y nos permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos.

En base a lo anterior clima organizacional es la calidad de vida laboral que los trabajadores y directivos tienen en la organización a la que pertenecen, la cual tiene influencia directamente en el desempeño de la organización.

Según artículos y tesis elaborados a base de investigación tanto a nivel nacional e internacional encontramos que si existe una fuerte relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Internacionales

Portela y Ramirez (2012), en su trabajo de tesis denominado “Relación entre el Clima Organizacional, La Satisfacción Laboral y la Satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá” publicado por la Universidad de la Sabana Bogotá, según esta investigación el objetivo fue determinar si existe relación entre el clima organizacional, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá”. Como resultados se encontró, un Clima Organizacional débil, poca satisfacción frente al trabajo y satisfacción de los clientes con el servicio. Como conclusión se determinó que existe una relación negativa frente al servicio.

Esta investigación nos muestra una realidad frecuente y que es un problema en las instituciones que se debe solucionar para lograr el cumplimiento de objetivos de las mismas.

Martinez (2013), realizó un estudio denominado “Satisfacción Laboral Y El Clima Organizacional de las Principales Universidades Sucreñas”, la cual tuvo como objetivo

describir los elementos que conforman la satisfacción laboral y determinar cómo este factor influye en el clima organizacional de los empleados de las principales universidades sucreñas. Concluye que es necesario implementar estrategias direccionadas a brindar más motivación a los colaboradores organizando capacitaciones de acuerdo al desempeño que se quiera fortalecer en cada docente, de esta manera se fundamenta que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores que determinan el grado de bienestar de los individuos.

Sus conclusiones motivan a los investigadores, de la precitada tesis, a identificar las variables que favorecen la calidad de los servicios en base a la motivación que la organización promueve.

Polanco (2014), realizó un estudio denominado “El Clima y la Satisfacción Laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”, llegó a la conclusión de que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales (satisfacción laboral parcial) y en la satisfacción laboral total lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poder integrarse a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes.

Los resultados encontrados en la precitada tesis, promueve identificar en nuestra investigación elementos básicos de la cultura organizacional, y como ello favorece la percepción de los trabajadores frente al clima laboral.

Villamil y Sanchez (2012), en su estudio “Influencia Del Clima Organizacional Sobre La Satisfacción Laboral En Los Empleados De La Municipalidad De Choloma”; esta investigación se enfocó en estudiar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. Para la recolección de datos se trabajó con una encuesta, que es un instrumento en forma de cuestionario, el cual posee un índice de Cronbach de 0.928. Concluye que en esta investigación existe relación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma.

Las conclusiones precedentes tienen incidencia en nuestra investigación, ya que la satisfacción laboral guarda relación significativa con el tipo de clima organizacional puesto que en las organizaciones donde existe un clima organizacional participativo los empleados manifiestan estar altamente satisfechos.

Sierra (2015), en su investigación “Satisfacción Laboral Y Clima Organizacional Percibido por Docentes de Instituciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de la Unión Colombiana del Sur”, esta investigación fue realizada con el objetivo de determinar si existía relación entre satisfacción laboral y clima organizacional percibido por los docentes de las instituciones adventistas de la Unión Colombiana del Sur. Luego de realizar los análisis pertinentes, se concluye que existe una correlación alta entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Unión Colombiana del Sur.

Los resultados encontrados en la precitada tesis tienen incidencia en nuestra investigación, ya que la satisfacción laboral guarda relación significativa con el tipo de clima organizacional.

Nacionales

Sotomayor (2012), en su trabajo de estudio “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”. El diseño de la investigación, es una investigación no experimental – Transaccional. Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que en éste casos son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Como resultados se obtuvo que existe una alta relación y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, ésta investigación se relaciona con nuestra tesis puesto que, el Clima Organizacional tiene una relación alta positiva con la satisfacción laboral, siendo indispensable en la institución.

Alfaro, Layton, Meza, Sáenz e Ivonne (2013), en su investigación “Satisfacción Laboral Y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades”, en la cual la población del estudio estuvo conformada por los trabajadores dependientes de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana. Siendo los trabajadores dependientes aquellos que pertenecen a alguna de las condiciones laborales mencionadas en el presente estudio. De acuerdo a la información brindada por las municipalidades, el total de los trabajadores de la población 3,179 y están distribuidos en las tres municipalidades y se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido, por consiguiente los resultados son generalizables a la muestra en sí y no a la población. Se concluyó que, la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño, el clima organizacional y el tiempo de servicio. Por lo tanto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el clima organizacional.

El aporte de este estudio se ve reflejado en la existencia de la estrecha relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, lo que indica que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el clima organizacional y por ende obtendrán mejores resultados para la institución u organización.

Alva y Dominguez (2013), en su investigación “Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2013”. Fue una investigación cuantitativo-descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal, que se trabajó con una muestra de 332 trabajadores de esta casa de estudios. Se concluyó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.

Con los resultados obtenidos de la precitada investigación es de suma importancia en nuestra investigación porque el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral, además nos permite conocer las estrategias que fortalece el clima laboral institucional, tales como la comunicación efectiva y las condiciones laborales.

En el (2013), en un artículo de investigación realizado por la Universidad San Marcos, el cual se denomina “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en la empresa F y D Inversiones”. Dicho artículo es para determinar, i) el nivel actual de clima organizacional y satisfacción laboral, ii) la relación que existe entre ambas variables y ii) los principales factores críticos que afectan a cada una de ellas, en la empresa F y D Inversiones, en el cual los resultados fueron que el clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción laboral.

Este estudio identifica que el clima organizacional tiene un impacto sobre la satisfacción laboral, por lo que para nuestra investigación es válida

Vargas (2015), en su tesis denominado “Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque”, llega a la conclusión que la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” se da de forma positiva ($r = 0.452$), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

La precitada conclusión despierta nuestro interés en conocer las políticas y las expectativas de desarrollo de crecimiento, que los trabajadores perciben de su institución.

Pérez y Rivera (2015), en su estudio de investigación titulado “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013”, donde el tipo de investigación es Descriptivo y

Correlacional y el diseño de la investigación es No experimental-transaccional, su población ha estado conformada por un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa y se concluyó que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013.

Este estudio es de suma importancia para nuestra investigación, puesto que pretendemos conocer la interacción de los directivos y los trabajadores en el marco de un contrato tácito de respeto, estima y consideración recíproca.

Locales

Llagunto y Becerra (2014), en su tesis, "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014". La investigación estudió la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Divemotor-Cajamarca, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos y técnicos que han constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos hojas censales cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficiencia con valores aceptables de Alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor-Cajamarca.

Los resultados precedentes tienen incidencia en nuestra investigación, porque su propósito consistió en determinar el nivel del clima organizacional y satisfacción laboral, obteniendo como resultados una correlación directa significativa entre ambas variables.

Chávez y Pponce (2014), en su estudio denominado "El Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de Menores San Marcos, Provincia de San Marcos, en el Año 2014". Trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte- Cajamarca, se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la mencionada Institución, considerando que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,420 y que la correlación es significativa al nivel 0,01.

Por lo tanto este estudio es significativo para nuestra investigación, porque existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral y podemos decir que la propia satisfacción ayuda a mejorar el clima organizacional.

Cabanillas y Cabrejo (2014), en su investigación “Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Área de Medio Ambiente de la Empresa Minera Gold Fields La Cima S.A. De la Provincia De Hualgayoc en el año 2014” donde concluyeron que existe una relación significativa alta y positiva respecto al clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores área de medio ambiente de dicha empresa, ya que el coeficiente de correlación es de 0,78916, que permite concluir que a mayor clima organizacional que perciben los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimentan los mismos, por lo tanto un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la empresa minera Gold Fields por que influye en la satisfacción laboral.

En tal sentido, nuestra investigación pretende recoger la percepción de los trabajadores sobre los componentes que inciden positiva y negativamente en el clima laboral.

Machuca y Pajares (2016), en su trabajo de investigación “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal Docente de la Institución Educativa Pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016”, en el cuál se determina la influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de dicha Institución.

Por lo que estos resultados nos ayudan a tener el correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

Vásquez y Silva (2014), en su estudio Nivel de Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa servicios y representaciones DIAL SRL en la ciudad de Cajamarca en el año 2014, en la cual concluyeron que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de mencionada empresa para el año 2014, esto significa que el clima organizacional favorable genera aumento en la calidad del trabajo de los colaboradores de la empresa.

El aporte de esta investigación nos permite valorar al personal dentro de una institución y conocer que el clima organizacional tiene un efecto en el logro de los objetivos que se tracen influyendo en la satisfacción laboral y por ende en el desempeño de los trabajadores.

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación.

b) Bases teóricas

Clima Organizacional

Definiciones

Sánchez et al (2012), definen al Clima Organizacional como el rendimiento y rentabilidad de una organización puesto que si un trabajador se encuentra motivado y se siente identificado con los valores organizacionales, será un aliado en el logro de los

objetivos, por el contrario si éste no se siente parte importante de la empresa, será un obstáculo.

Morales (2013) cita a Méndez Álvarez (2006) quien se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Morales (2013), cita a Anzola, 2003 quien dice que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Ramos (2012), cita a Litwin y Stringer 1968, ellos definen el clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que es ya sea directamente o indirectamente percibida por los empleados que trabajan dentro de la organización ambiente que influye y motiva su comportamiento. Según Litwin y Stringer, la definición operativa de clima organizacional es la suma de percepciones individuales que trabajan en la organización. Además nos dice que existe 9 dimensiones con las que puede definir el clima organizacional que son: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Podríamos decir que el Clima Organizacional, es el estudio de la dinámica de relación que establece una persona como integrante de un sistema llamado Organización que, a su vez genera una plataforma de interacción con el medio intra y extra organizacional. Además el clima organizacional es percibido directa o indirectamente por los trabajadores y directivos se forman de la entidad a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización, sin embargo se puede agrupar aspectos tales como el liderazgo, los sistemas de recompensas y castigos, el control, la supervisión y los conflictos, estos componentes intervienen sobre las motivaciones de los trabajadores de la organización y sobre su correspondiente comportamiento ya que dicho comportamiento tiene gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, satisfacción, productividad, adaptación, rotación, etc.

Teoría de Litwin y Stringer

Duque (2014), cita a esta teoría que trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima organizacional. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que

describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Este modelo concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite: a) analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social; b) simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales; c) hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes; el modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer tiene las siguientes características; a) sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo; b) el clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros; c) las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos; d) el modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos y; e) se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.

Teoría de Clima Organizacional de Likert (2008)

Esta teoría explica y permite tener una profunda comprensión sobre los tipos de clima organizacional que pueden surgir dentro de una empresa, asimismo permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas y además analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. Likert también sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados; es decir, está referido a estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes, entre otras.

Variables Intermedias: este tipo de variables reflejan el estado interno y la salud de una organización, también constituyen los procesos organizacionales como tal de la

empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, actitud, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables finales: Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la empresa en la productividad, ganancias y pérdida; es decir los factores extrínsecos e intrínsecos de la entidad influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la empresa y dan forma al ambiente en que la misma se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la empresa, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

Satisfacción Laboral

Definiciones

Vega et al (2008), cita a Locke (1976) quien define como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Cortes et al Cortés (2007) citan a Dawis y Lofquist (1992) quienes definen la satisfacción laboral de la persona “como una condición afectiva agradable, resultado de su valoración, de la manera en que la situación experimentada en el trabajo resuelve sus necesidades, valores y expectativas”. Estos autores explican que, inversamente, una persona no contenta en el trabajo es una condición afectiva desagradable, resultado de la opinión y de la forma en que la situación experimentada en el trabajo no puede resolver sus necesidades, valores y expectativas.

Salazar et al (2008) citan a Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), los cuales definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. De esta manera la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

Teorías que explican la Satisfacción en el trabajo

Teoría por facetas

Delgadillo (2013) citan a esta teoría sostienen que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). El primer elemento (a) la cantidad que debería ser percibida, hace referencia a las recompensas esperadas. La percepción de las contribuciones laborales personales está

determinada por una serie de elementos de la persona como son las habilidades, la experiencia, etc. El segundo elemento de la comparación, (b) es la percepción de la cantidad recibida, se trata de las recompensas reales percibidas. Por lo tanto la satisfacción laboral resultará cuando lo que el colaborador percibe que recibe y lo que cree que debería percibir coinciden, por otro lado la insatisfacción laboral surge cuando las recompensas recibidas son menores que las percibidas por el colaborador cree que debería recibir y finalmente la inequidad o culpabilidad ocurre cuando lo que el trabajador percibe que lo que recibe excede a lo que debería recibir.

Anaya y Suarez (2004) utiliza la teoría de la satisfacción por facetas en el cual aborda desde dos puntos de vista: a nivel global y a nivel de faceta. A nivel global, el constructo es tomado como un todo que expresa un sentimiento integrado de satisfacción en el que están considerados todos los aspectos del trabajo y a nivel de faceta, el constructo se utiliza descompuesto en los múltiples componentes surgidos del análisis de los aspectos que lo integran, sin embargo los autores recomiendan las medidas a nivel de faceta. Además, ellos obtienen que el modelo de facetas de satisfacción laboral está estructurado alrededor de ocho dimensiones principales que son: Diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción.

Teoría de la higiene-motivación de Herzberg

Luque et al (2006) citan a Herzberg (1959), quien propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría de los dos factores". Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores y demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales (logro, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad) y son intrínsecos al trabajo, estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene (Sueldo y beneficios, Política de la empresa y su organización, Relaciones con los compañeros de trabajo, Ambiente físico, Supervisión, Status, Seguridad laboral, Crecimiento, Madurez, Consolidación) y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad), pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Teoría de las Expectativas, Vroom (1964). (Basada en el proceso, considera la situación en su conjunto).

Sánchez (2014), esta teoría se centra en las variables del desempeño. El individuo tiene unas determinadas expectativas en relación a los resultados que se le asocian, es decir espera que su conducta vaya seguida de un resultado esperado. Las personas realizarán un alto nivel de esfuerzo si sienten que las recompensas serán satisfactorias. Agrega que: La expectativa es la creencia de que un esfuerzo conducirá a un resultado determinado. La instrumentalidad es la creencia sobre la probabilidad de que un resultado (un cierto rendimiento) lleve a otro resultado (por ejemplo, la mejora de sueldo). La valencia es el valor que cada individuo asigna a ciertos resultados o recompensas. Las valencias pueden ser positivas (algo deseado), negativas (algo a evitar) o neutras.

Teoría de la discrepancia de Locke

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades de las personas, ya que los valores laborales son importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo. Sin embargo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. Es así que hay dos factores subjetivos que son determinantes críticos de la satisfacción laboral. El primero de ellos es la discrepancia entre la cantidad de una faceta particular que la persona siente que tiene en el trabajo y la que le gustaría tener; el segundo factor es el grado de importancia personal o valor que el trabajador asigna a cada faceta del trabajo.

Teoría del Ajuste en el trabajo.

Conocida también con las siglas TWA del inglés, Theory of Work Adjustment, Esta teoría se centra en el ajuste entre la persona y el ambiente laboral; señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos del cargo o de la entidad, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser observado de manera satisfactoria por el empleador. Además según Kulik, Oldham y Hackman, (1987), una persona tendrá un mejor desempeño en el trabajo si se produce un ajuste entre lo que la persona demanda y lo que su trabajo le ofrece, de ahí que sea importante en el campo de la orientación ayudar a las personas a descubrir sus necesidades e intereses para descubrir a través de qué trabajos es más probable que consigan satisfacerlos.

Teoría de los eventos situacionales (1992).

Núñez et al (2010) citan a Quarstein, McAfee, & Glassman, (1992). La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales:

Las características situacionales: son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como el sueldo, las oportunidades de promoción las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Evidentemente son aspectos importantes para la persona y son comunicados al mismo antes de ocupar el puesto.

Los eventos situacionales son aspectos laborales que no tienden a ser pre-evaluados sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. A menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Esos aspectos pueden ser positivos o negativos. Entre los positivos estarían, por ejemplo, poder dejar el puesto antes de la hora de salida tras la realización adecuada de una tarea. Entre los negativos estarían aspectos que pueden parecer insignificantes tales como: un olvido notado por los compañeros o que la fotocopidora sufra un desperfecto.

Como se ha podido apreciar el Clima Organizacional influye notablemente en la satisfacción laboral, eficiencia y productividad de una entidad, ya sea pública o privada. Por esta razón que se escogió como fuente de investigación a la Municipalidad Distrital De Los Baños del Inca - Cajamarca, empresa sería, dedicada al servicio de la comunidad en general.

Dimensiones

Estas dimensiones son determinantes conductuales, surgen producto de la interacción social y reflejan la cultura, tradiciones y métodos de acción propios de la organización.

Clima organizacional.

Martinez (2014), dice que dimensiones permite analizar el clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de los Baños del Inca y su forma de interactuar al interior de ella. En esta parte es adecuado hacer una distinción entre los espacios de interacción interno y externo de las organizaciones, el espacio interno se forma con la interacción de los miembros entre sí, mientras que el espacio externo viene como consecuencia de la interacción de la organización, en su conjunto, con otras empresas.

Litwin y Stringer muestran 9 dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada institución, es por ello que vamos a desarrollar las dimensiones del clima organizacional que son:

Estructura: Representa la percepción o sensación que tienen los miembros acerca de la empresa sobre la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones presentes en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad: es el sentimiento de ser su propio jefe; no tener que volver a comprobar todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, sabiendo que es tu trabajo.

Recompensa: Corresponde a la percepción de las partes en la empresa sobre la adecuación de un sistema activo de recompensas recibidas por un trabajo bien hecho o una gestión destacada, enfatizando en recompensas positivas en lugar de castigos.

Desafío: Corresponde a la percepción de las partes en la empresa sobre los retos y pruebas que impone el trabajo en su día a día.

Relaciones: Es la percepción de las partes en la empresa en cuanto a la existencia y necesidad de un ambiente de trabajo grato y con buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros en la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos o jefes y por parte de las personas que conforman el grupo de trabajo.

Estándares: Es la percepción de las partes en la empresa acerca del énfasis y el enfoque que ponen las entidades sobre las normas de rendimiento de sus colaboradores.

Conflictos: Es el grado de aceptación que poseen los miembros de una empresa, tanto pares como superiores, en cuanto a las opiniones discrepantes que se puedan generar en el entorno laboral.

Identidad: Es el sentimiento que tienen de pertenecer a una empresa, y que es un elemento valioso dentro del grupo de trabajo.

Satisfacción Laboral

Chávez y Ponce (2014), Citan a Anaya y Suarez, los cuales utilizan 8 dimensiones para medir la satisfacción laboral, por la actualidad de su estudio y la pertinencia de las mismas con la naturaleza del grupo de estudio. Esta propuesta incluye 8 dimensiones de satisfacción laboral, que se describen a continuación: Diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción.

Estas dimensiones permiten un análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de los Baños del Inca y su forma de interactuar al interior de ella

Diseño del trabajo: tiene que ver, fundamentalmente, con la clara definición del puesto de trabajo y con la participación del orientador en la determinación de objetivos y tareas relativas al mismo.

Realización personal: relacionada con el ajuste persona-trabajo (sentimiento de adecuación entre cualidades personales y características del trabajo) y con la visión del trabajo como medio adecuado para el desarrollo persona.

Oportunidades de desarrollo futuro: centrada en las posibilidades ofrecidas por el trabajo actual en relación con el progreso en las propias competencias profesionales.

Relaciones sociales y tiempo libre: tiene que ver con las relaciones personales en el entorno del trabajo y con la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral.

Reconocimiento del propio desempeño laboral: se caracteriza por el reconocimiento del desempeño laboral, fundamentalmente, por parte de los colegas pero, también, por parte de los clientes, superiores y uno mismo, y por la capacidad de los superiores para realizar con justicia este reconocimiento.

Valoración social del trabajo: se refiere a la valoración del trabajo de orientador por parte de la familia, los amigos y conocidos, la sociedad en general, y por parte de uno mismo.

Recompensas extrínsecas: referente, sobre todo, a las prestaciones económicas pero, también, de seguridad social proporcionadas por el trabajo.

Oportunidades de promoción: se refiere a las posibilidades de una promoción profesional justa sobre la base de los propios méritos.

c) Hipótesis

Ho: El Clima Organizacional tiene relación directa significativa con la Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca, 2016.

Ha: El Clima Organizacional tiene relación directa no tan significativa con la Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca, 2016.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1 Operacionalización de variables

Variable 1: Clima organizacional.

Variable 2: Satisfacción Laboral.

Tabla nº. 1 Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones teoría de Litwin y Stringer (1968)	Indicadores
Clima Organizacional	Bustos y Miranda (2001) El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.	Estructura	Nivel de percepción acerca de la estructura organizativa. Nivel de percepción acerca de reglamento y política de la organización.
		Responsabilidad	Nivel de responsabilidad en la toma de decisiones.
		Recompensa	Nivel de percepción sobre la recompensa recibida.
		Desafío	Nivel de aceptación de riesgos para lograr los objetivos propuestos.
		Relaciones	Nivel de percepción de un ambiente de trabajo.
		Cooperación	Nivel de percepción sobre resistencia.
		Estándares	Nivel de percepción sobre el rendimiento profesional.
		Conflictos	Nivel de aceptación de opiniones.
	Identidad	Nivel de pertenencia a la institución.	

Fuente: Estudios realizados

Elaboración: Propia

Tabla nº. 2 Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones propuestas por Anaya y Suarez (2004)	Indicadores
Satisfacción Laboral.	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).	Diseño del trabajo	Nivel de participación en la determinación de objetivos.
		Realización personal	Nivel de adecuación entre cualidades personales y características del trabajo para el desarrollo.
		Oportunidades de desarrollo futuro	Nivel de posibilidades ofrecidas por el trabajo.
		Relaciones sociales y tiempo libre	Nivel de relaciones personales. Nivel de disponibilidad de tiempo libre.
		Reconocimiento del propio desempeño laboral	Nivel del reconocimiento del desempeño laboral.
		Valoración social del trabajo	Nivel de percepción del entorno de su trabajo.
		Recompensas extrínsecas	Nivel de prestaciones económicas y de seguridad social.
		Oportunidades de promoción	Nivel de promoción profesional justa sobre la base de sus méritos.

Fuente: Estudios realizados

Elaboración: Propia

1.2 Diseño de investigación

La presente investigación es No experimental – Correlacional.

En el (2010), Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio es su libro Metodología de la investigación dice:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir es una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables. Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlos.

Correlacional: tiene como propósito encontrar la relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar

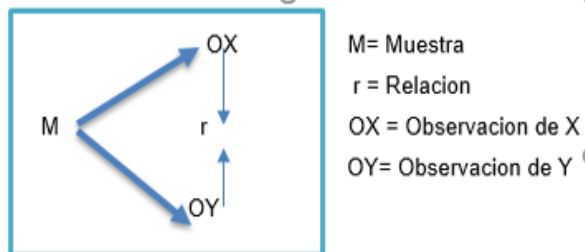
Diseño de investigación.

El diseño es transversal.

En el (2010), Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio dice:

Se denomina investigación transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Diseño Transversal:



Donde:

M: Muestra en quien se realiza el estudio (200 colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca).

OY: Observación obtenida de la variable 1 (Clima Organizacional)

OX: Observación obtenida de la variable 2 (Satisfacción Laboral)

r: Posible relación entre las variables

1.3 Unidad de estudio

Trabajador de la Municipalidad Distrital Baños del Inca-Cajamarca, 2016.

1.4 Población

La población está compuesta por 417 trabajadores que labora en la Municipalidad Distrital Baños del Inca-Cajamarca en el año 2016.

1.5 Muestra (muestreo o selección)

La muestra se determinó mediante el muestreo probabilístico, ya que la población de estudio es finita y está compuesta por 200 trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca – Cajamarca, 2016.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5) * 417}{0.05^2(417 - 1) + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 200$$

Tabla nº. 3 Significado y Valores de las Variables

VARIABLES	SIGNIFICADO	VALORES
n	Tamaño de la muestra	200
N	Tamaño de la población	417
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza	1.96
P	Proporción de individuos que posee en la población la característica de estudio.	0.5
Q	Proporción de individuos que no poseen esas características de estudio.	0.5
e	Error muestral.	0.05

Elaboración: Propia

1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Para recolectar datos:

Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos en la presente investigación se ha utilizado como técnica: la encuesta.

Además para obtener la información se ha utilizado como instrumento: 2 cuestionarios, de los cuales han sido validados por juicios de expertos en el tema. Para la variable independiente (clima organizacional) que consta de 18 preguntas y otro para la variable dependiente (satisfacción laboral) que consta de 16 preguntas. Ambos se trabajaron con una escala del 1 al 5, en el cual el 1 es muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo. Estos instrumentos de

recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio.

Asimismo, Se usó el programa de Excel para procesamiento de datos y gráficos estadísticos para mostrar los resultados obtenidos, asimismo se utilizó el programa SPSS 21 para realizar la prueba de hipótesis (correlación de variables de estudio) y alfa de cronbach de 0.838 que sirvió para la confiabilidad de instrumentos.

1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

El procesamiento de los resultados fue tratado con el SPSS 21 y el Excel, los mismos que permitieron obtener los resultados confiables.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.838	2 Cuestionarios

Fuente: SPSS 21

Este resultado nos muestra el resultado de la validación del instrumento (cuestionario) de recolección de datos.

Procedimiento:

Gestión de autorización: se presentó una solicitud ante la municipalidad para realizar la investigación, la cual fue otorgada.

Validación de instrumentos: fue un proceso en el cual tres especialistas en la materia dieron el visto bueno.

Obtención de la muestra: se utilizó la formula, donde la población es conocida, la cual nos arrojó una muestra de 200 trabajadores.

Análisis de resultados: se realizó un análisis descriptivo con la información obtenida, este análisis se hizo de acuerdo a las variables de estudio.

En ambos cuestionarios se puede apreciar que se ha utilizado una escala de medición del 1 al 5, donde:

1. Muy en desacuerdo se refiere a que en el individuo no existe ningún tipo de identificación y desconoce completamente los roles tanto personales como institucionales, además muestra total inconformidad tanto en su trabajo realizado, como en el de sus compañeros y sub gerente.
2. En desacuerdo se refiere a que en el individuo no existe identificación y desconoce los roles tanto personales como institucionales, además muestra inconformidad tanto en su trabajo realizado, como en el de sus compañeros y sub gerente
3. Indeciso se refiere a que en el individuo existe cierta identificación y conoce parcialmente de los roles tanto personales como institucionales, además muestra cierto grado de inconformidad tanto en su trabajo realizado, como en el de sus compañeros y sub gerente

4. De acuerdo se refiere a que en el individuo existe identificación y conoce los roles tanto personales como institucionales, además se muestra conforme tanto en su trabajo realizado, como en el de sus compañeros y sub gerente
5. Muy de acuerdo se refiere a que el individuo se siente muy identificado y conoce completamente los roles tanto personales como institucionales, además está muy conforme tanto es su trabajo realizado, como en el de sus compañeros y sub gerente.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Se ha realizado dos cuestionarios que representan a las variables de investigación; dichos cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca – Cajamarca 2016. Los resultados son:

Tabla nº. 4 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Objetivo General

Correlaciones

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,258**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	200	200
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,258**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	200	200

Elaboración: Propia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	823,041 ^a	900	,968
Razón de verosimilitudes	522,899	900	1,000
Asociación lineal por lineal	13,219	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 961 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Interpretación: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, significando que existe relación directa no tan significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Resultados de los Objetivos Específicos

Tabla nº. 5 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Estructura y Diseño de Trabajo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,393 ^a	36	,450
Razón de verosimilitudes	37,503	36	,400
Asociación lineal por lineal	4,886	1	,027
N de casos válidos	200		

a. 38 casillas (77,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,12.

Este valor (450) indica que la ser mayor que el 0.05 la relación entre la estructura y el diseño no es tan significativa

Correlaciones

		Estructura	Diseño de Trabajo
Estructura	Correlación de Pearson	1	,157*
	Sig. (bilateral)		,027
	N	200	200
Diseño de Trabajo	Correlación de Pearson	,157*	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	200	200

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Al ser positivo y mayor que 1, existe relación directa entre la estructura y el diseño.

Interpretación: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, significando que existe relación directa no tan significativa entre estructura y diseño de trabajo. Esto se debe a ya que los colaboradores no conocen totalmente la estructura organizativa, reglamentos y políticas de la municipalidad. De esta manera los colaboradores participan no de manera cabal en la determinación de tareas.

Tabla nº. 6 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Responsabilidad y Realización Personal

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,759 ^a	42	,090
Razón de verosimilitudes	56,442	42	,067
Asociación lineal por lineal	6,701	1	,010
N de casos válidos	200		

a. 45 casillas (80,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Correlaciones

		Responsabilidad	Realización Personal
Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	,184**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	200	200
Realización Personal	Correlación de Pearson	,184**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	200	200

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

Interpretación: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, significando que existe relación directa no tan significativa entre responsabilidad y realización personal. Esto se debe a que los compañeros de su área realizan su trabajo de manera poco responsable, por lo tanto no ayuda en su desarrollo personal.

Tabla nº. 7 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Recompensa y Oportunidades de Desarrollo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,363 ^a	56	,788
Razón de verosimilitudes	49,835	56	,706
Asociación lineal por lineal	,042	1	,837
N de casos válidos	200		

a. 57 casillas (79,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

Correlaciones

		Recompensa	Oportunidades de Desarrollo
Recompensa	Correlación de Pearson	1	,015
	Sig. (bilateral)		,838
	N	200	200
Oportunidades de Desarrollo	Correlación de Pearson	,015	1
	Sig. (bilateral)	,838	
	N	200	200

Elaboración: Propia

Interpretación: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, significando que existe relación directa no tan significativa entre recompensa y oportunidad de desarrollo. Esto se debe a que las recompensas y los incentivos que brinda en la Institución no están acorde con el trabajo realizado y no les ayuda a alcanzar las metas, es por ello que los colaboradores no participan en programas que fortalecen a su desarrollo profesional.

Tabla nº. 8 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Desafío y Relaciones Sociales

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,310 ^a	35	,030
Razón de verosimilitudes	44,070	35	,140
Asociación lineal por lineal	3,428	1	,064
N de casos válidos	200		

a. 36 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Correlaciones

		Desafío	Relaciones Sociales
Desafío	Correlación de Pearson	1	,131
	Sig. (bilateral)		,064
	N	200	200
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	,131	1
	Sig. (bilateral)	,064	
	N	200	200

Interpretación: Se acepta la hipótesis nula, puesto que el p valué es menor que el 0.05, significando que existe relación directa significativa entre desafío y relaciones sociales. Se debe a que el sub gerente arriesga por ejecutar una idea nueva, por lo tanto se tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo en la institución.

Tabla nº. 9 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Relaciones Interpersonales y Reconocimiento

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	118,995 ^a	64	,000
Razón de verosimilitudes	78,652	64	,103
Asociación lineal por lineal	21,039	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 70 casillas (86,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Correlaciones

		Relaciones Interpersonales	Reconocimiento
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	,325**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	200	200
Reconocimiento	Correlación de Pearson	,325**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	200	200

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis nula, puesto que el p valúe es menor que el 0.05, significando que existe relación directa significativa entre relaciones interpersonales y reconocimiento. Esto se debe a que en el área que labora se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable para llegar a sus objetivos y por ende obtiene reconocimiento por su desempeño en el trabajo.

Tabla n.º. 10 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Cooperación y Valoración Social del Trabajo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,640 ^a	48	,121
Razón de verosimilitudes	62,569	48	,077
Asociación lineal por lineal	7,340	1	,007
N de casos válidos	200		

a. 53 casillas (84,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Correlaciones

		Cooperación	Valor Social
Cooperación	Correlación de Pearson	1	,192**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	200	200
Valor Social	Correlación de Pearson	,192**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	200	200

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

Interpretación: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, significando que existe relación directa no tan significativa entre cooperación y valor social. Esto se debe a que el sub gerente y los compañeros de trabajo no ayudan lo suficiente cuando se tiene una labor difícil y no existe apoyo incondicional en la institución cuando alguien tiene dificultades.

Tabla n°. 11 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Estándares y Recompensas

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,791 ^a	49	,792
Razón de verosimilitudes	42,161	49	,745
Asociación lineal por lineal	3,834	1	,050
N de casos válidos	200		

a. 52 casillas (81,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Correlaciones

		Estándares	Recompensas Extrínsecas
Estándares	Correlación de Pearson	1	,139 [*]
	Sig. (bilateral)		,050
	N	200	200
Recompensas Extrínsecas	Correlación de Pearson	,139 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,050	
	N	200	200

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, significando que existe relación directa no tan significativa entre estándares y recompensas extrínsecas. Esto se debe a que los compañeros de trabajo no cumplen completamente con las actividades encomendadas por la institución y la institución no exige lo suficiente para mejorar continuamente en su rendimiento profesional.

Tabla n°. 12 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de Conflictos y Oportunidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,117 ^a	64	,182
Razón de verosimilitudes	64,880	64	,446
Asociación lineal por lineal	3,457	1	,063
N de casos válidos	200		

a. 70 casillas (86,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Correlaciones

		Conflictos	Oportunidad
Conflictos	Correlación de Pearson	1	,132
	Sig. (bilateral)		,063
	N	200	200
Oportunidad	Correlación de Pearson	,132	1
	Sig. (bilateral)	,063	
	N	200	200

Interpretación: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, significando que existe relación directa no tan significativa entre conflictos y oportunidad. Esto se debe a que las opiniones discrepantes no se escuchan, además los problemas no se solucionan teniendo en cuenta las diversas opiniones del personal, por lo tanto no se tiene la posibilidad de promoverse sobre la base del propio rendimiento y habilidades.

Tabla nº. 13 Resultados de Correlaciones y Chi-Cuadrado de las 16 Dimensiones

DIMENSION CLIMA ORGANIZACIONAL	DIMENSION SATISFACCION	Coefficiente de Pearson	P VALUE
Estructura	Diseño	0.157	0.45
Responsabilidad	Realización Personal	0.184	0.09
Recompensa	Oportunidades de desarrollo	0.015	0.788
Desafío	Relaciones Sociales	0.131	0.03
Interpersonales	Reconocimiento	0.325	0
Cooperación	Valoración Social del Trabajo	0.121	0.192
Estándares	Recompensas	0.139	0.792
Conflictos	Oportunidad	0.132	0.182

Elaboración: Propia

Interpretación: En la mayoría de las dimensiones se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, puesto que el p valúe es mayor que el 0.05, esto quiere decir que existe relación directa no tan significativa entre conflictos y oportunidad.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

La presente investigación hace referencia al clima organizacional y la satisfacción laboral que existe en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca Cajamarca, 2016.

Se debe precisar que el clima organizacional está vinculado a: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Sin embargo existen diversas propuestas de clima organizacional, pero posiblemente la más concisa sea de Litwin y Stringer quienes lo definen como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado las características de la organización.

Se considera que la satisfacción laboral es de fundamental importancia en una institución. Asimismo, la satisfacción laboral tiene como dimensiones: Diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción.

Existe una relación directa no tan significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que se obtuvo un coeficiente de Pearson de ,258 además presenta un Chi-cuadrado de 0.968 que es mayor a 0.05, por lo tanto el Clima Organizacional tiene relación directa no tan significativa con la Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca, 2016. Según Villamil Pineda & Sánchez Fonseca (2012); quienes concluyen que en la investigación que realizaron existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, debido a que los colaboradores se sienten identificados con la municipalidad, han establecido buenas relaciones tanto con compañeros como superiores, sin embargo en la Municipalidad distrital de los Baños del Inca sucede lo contrario, ya que se percibe la integración y espíritu de cooperación en forma no tan significativa entre colaboradores.

Existe una relación directa no tan significativa entre estructura y diseño de trabajo, ya que los colaboradores no conocen totalmente la estructura organizativa, reglamentos y políticas de la municipalidad, por otro lado, el sub gerente muestra interés escaso porque las normas y políticas se cumplan. De esta manera los colaboradores participan no de manera cabal en la determinación de tareas y en el establecimiento de las metas de la institución. Según Hellriegel Don, en el diseño de los puestos deben de ser tomados en cuenta: las necesidades y las metas del empleado como de la organización.

Existe una relación directa no tan significativa entre responsabilidad y realización personal, esto se debe a que los compañeros de su área realizan su trabajo de manera poco responsable, por lo tanto no ayuda en su desarrollo personal. Según la teoría de los dos factores de Herzberg señala que para lograr la satisfacción laboral mediante la realización personal de los colaboradores se necesita factores intrínsecos y extrínsecos.

Existe relación directa no tan significativa entre recompensa y oportunidad de desarrollo, esto se debe a que las recompensas y los incentivos que brinda en la Institución no están acorde con el trabajo realizado y no les ayuda a alcanzar las metas, es por ello que los colaboradores no participan en programas que fortalecen a su desarrollo profesional y tampoco tienen la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades. Según Herzberg existen factores intrínsecos y extrínsecos como: el sueldo, beneficio social, oportunidad laboral, reconocimiento.

Existe relación directa significativa entre desafío y relaciones sociales, esto se debe a que el sub gerente arriesga por ejecutar una idea nueva, por lo tanto se tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo en la institución. Según el autor (Antonio 2013) quien indica que la interacción recíproca entre los dos polos del desafío y relaciones sociales influye de manera directa en los colaboradores. Es decir, si los colaboradores tienen buenas relaciones sociales podrán afrontar los desafíos.

Existe relación directa significativa entre relaciones y reconocimiento. Esto se debe a que en el área que labora se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable para llegar a sus objetivos y por ende obtiene reconocimiento del sub gerente por su desempeño en el trabajo. Según Maslow las personas buscan estar integradas con la sociedad, es por ello que mantienen buenas relaciones y de esta manera los colaboradores sienten el reconocimiento por parte de sus compañeros y jefes.

Existe relación directa no tan significativa entre cooperación y valor social del trabajo. Esto se debe a que el sub gerente y los compañeros de trabajo no ayudan lo suficiente cuando se tiene una labor difícil y no existe apoyo incondicional en la institución cuando alguien tiene dificultades, por lo tanto la institución no es reconocida por la labor social que realiza en su localidad. Según Martínez 2014, esto es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Existe relación directa no tan significativa entre estándares y recompensas extrínsecas, esto se debe a que los compañeros de trabajo no cumplen completamente con las actividades encomendadas por la institución y la institución no exige lo suficiente para mejorar continuamente en su rendimiento profesional, por lo tanto no se tiene un buen reconocimiento económico por su rendimiento laboral y la institución no dispone de una línea de carrera.

Existe relación directa no tan significativa entre conflictos y oportunidad de promoción, esto se debe a que las opiniones discrepantes no se escuchan y tampoco se aceptan por el sub gerente, además los problemas no se solucionan teniendo en cuenta las diversas opiniones del personal, por lo tanto no se tiene la posibilidad de promoverse sobre la base del propio rendimiento y habilidades y tampoco se tiene la posibilidad de avanzar profesionalmente de forma justa. Según Chiavenato los objetivos e intereses diferentes tienden a provocar conflictos, que pueden ser positivos o negativos, además repercuten en las posibilidades de una promoción profesional justa sobre la base de los propios méritos.

En relación al resultado general, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, ya que de las ocho correlaciones realizadas por dimensiones, solo dos son las que tienen una significancia relevante mientras que las seis restantes no tienen mucha significancia, esto se debe a que la mayoría de los colaboradores no están de acuerdo con el clima organizacional y tampoco con la satisfacción laboral de la institución. Por lo que se puede decir que los trabajadores no se sienten identificados con la institución, no son responsables, no sienten que su trabajo ayude a la realización personal, no cuentan con un adecuado reconocimiento, entre otros. Para llegar a este resultado se utilizó la teoría de Litwin y Stringer en la variable clima organizacional que tiene 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Asimismo, para la satisfacción laboral se usó la teoría por facetas que cuenta con las siguientes dimensiones: Diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción. Ambas teorías nos permitieron conocer la relación que tiene las dimensiones de las variables.

CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca Cajamarca, 2016. Se evidencia un Chi cuadrado ,968 y una correlación de Pearson de ,258, es decir demuestra que existe una relación directa no tan significativa; es así que a medida que se incrementa el clima organizacional, en un mismo sentido crece la satisfacción laboral. Sin embargo, la agrupación de resultados es dispersa, por lo que es no tan significativa.

Con respecto al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la estructura y el diseño de trabajo. Se evidencia un Chi cuadrado ,450 y una correlación de Pearson de ,157, es decir donde demuestra que existe una relación directa no tan significativa; es así que a medida que se incrementa la estructura en un mismo sentido crece el diseño de trabajo. Sin embargo, la agrupación de resultados es dispersa, por lo que es no tan significativa.

Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre responsabilidad y la realización personal. Se evidencia un Chi cuadrado ,090 y una correlación de Pearson de ,184, es decir donde demuestra que existe una relación directa no tan significativa; es así que a medida que se incrementa la responsabilidad en un mismo sentido crece la realización personal. Sin embargo, la agrupación de resultados es dispersa, por lo que es no tan significativa.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la recompensa y las oportunidades de desarrollo. Se evidencia un Chi cuadrado ,788 y una correlación de Pearson de ,015, es decir donde demuestra que existe una relación directa no tan significativa; es así que a medida que se incrementa la recompensa en un mismo sentido crece las oportunidades de desarrollo. Sin embargo, la agrupación de resultados es dispersa, por lo que es no tan significativa.

Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre el desafío y las relaciones sociales. Se evidencia una correlación de Pearson de ,131 y un Chi cuadrado ,030, es decir donde demuestra que existe una relación directa significativa; es así que a medida que se incrementa el desafío en un mismo sentido se incrementa las relaciones sociales.

Con respecto al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el reconocimiento. Se evidencia una correlación de Pearson de ,325 y un Chi cuadrado ,000, es decir donde demuestra que existe una relación directa significativa; es así que a medida que se incrementa las relaciones interpersonales en un mismo sentido crece el reconocimiento.

Con respecto al sexto objetivo específico: Determinar la relación entre la cooperación y la valoración social. Se evidencia un Chi cuadrado ,121 y una correlación de Pearson de ,192, es decir donde demuestra que existe una relación directa no tan significativa; es así que a medida que se incrementa la cooperación en un mismo sentido crece la valoración social. Sin embargo, la agrupación de resultados es dispersa, por lo que es no tan significativa.

Con respecto al séptimo objetivo específico: Determinar la relación entre los estándares y las recompensas. Se evidencia un Chi cuadrado ,792 y una correlación de Pearson de ,139, es decir donde demuestra que existe una relación directa no tan significativa; es así que a medida que se incrementa los estándares en un mismo sentido crece las recompensas. Sin embargo, la agrupación de resultados es dispersa, por lo que es no tan significativa.

Con respecto al octavo objetivo específico: Determinar la relación entre los conflictos y oportunidad. Se evidencia un Chi cuadrado ,182 y una correlación de Pearson de ,132, es decir donde demuestra que existe una relación directa no tan significativa; es así que a medida que se incrementa los conflictos en un mismo sentido crece la oportunidad de promoción. Sin embargo, la agrupación de resultados es dispersa, por lo que es no tan significativa.

RECOMENDACIONES

El clima organizacional y la satisfacción laboral tienen relación directa no tan significativa, es decir una relación débil. Por tal razón se recomienda utilizar correctamente los medios de satisfacción laboral e incluir maneras de satisfacer al trabajador como: reconocimiento laboral, asensos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros concernientes a la satisfacción.

La estructura y el diseño de trabajo tienen relación directa no tan significativa, es decir una relación débil. Por lo cual se recomienda capacitar a los trabajadores para que conozcan claramente la estructura organizativa, reglamentos y políticas de la municipalidad, de esta manera los colaboradores van a participar en la determinación de tareas y en el establecimiento de las metas de la institución.

La responsabilidad y realización personal tiene relación directa no tan significativa, es decir una relación débil. Por lo cual se recomienda que el trabajo que realiza el colaborador este de acuerdo con sus habilidades es decir que encaje tanto sus cualidades y las características del trabajo, de esta forma el colaborador no lo vea como una carga si no mostrara responsabilidad ya que le apasionara lo que hace.

La recompensa y la oportunidad de desarrollo tienen relación directa no tan significativa, es decir una relación débil. Por lo cual se recomienda plantear metas de acuerdo al área en la que se desenvuelva el colaborador, de tal manera que todos se sientan involucrados y comprometidos, si cumplen dichas metas tendrán su recompensa que es la oportunidad de desarrollo entre ellos: reconocimientos, desarrollo profesional, y beneficios

La cooperación y valor social del trabajo tiene una relación directa no tan significativa, es decir una relación débil. Por lo cual se recomienda la participación de los colaboradores en actividades de labor social, de esta forma logran trabajar en equipo y por otro lado se obtendrán reconocimiento por parte de la sociedad.

Los estándares y recompensas extrínsecas tienen una relación directa no tan significativa, es decir una relación débil. Por lo cual se recomienda motivar al trabajador con recompensas extrínsecas como son las prestaciones económicas para que el colaborador logre cumplir con los estándares de la organización.

Los conflictos y la oportunidad de desarrollo personal tienen una relación directa no tan significativa, es decir una relación débil. Por lo cual se recomienda realizar

programas motivacionales donde se desarrolle temas casuísticas sobre resolución de conflictos y poder lograr que las opiniones discrepantes se escuchen y así promover sobre la base del propio rendimiento y habilidades la posibilidad de avanzar profesionalmente de forma justa.

REFERENCIAS

- Alva Fructoso, J. A., & Domínguez Díaz, L. A. (2013). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2013. Chimbote, Perú.
- Anaya Nieto, D., & Suárez Riveiro, J. M. (2004). L aescala de satisfacción laboral - version para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación educativa*, 115.
- Cabanillas Rabanal, B. A., & Cabrejo Jimenez, R. U. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Área de Medio Ambiente de la Empresa Minera Gold Fields La Cima S.A. De la Provincia De Hualgayoc en el año 2014. Cajamarca, Perú.
- Cerdán, H. M., & Pajares Villanueva, W. E. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la Institución Educativa Pública Rafael Olacoaga de Cajamarca 2016*. Cajamarca.
- Chávez Abanto, J., & Ponce Tejada, W. H. (2014). El Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de Menores San Marcos, Provincia de San Marcos, en el Año 2014. San Marcos, Perú.
- Cortés, R. M., Sahui Maldonado, J. A., & Pérez Canul, C. A. (2007). Estudios de clima organizacional y satisfacción laboral: propuesta para promover el cambio y la innovación de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
- Delgadillo, K. S. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores de los empleados en una organización de la sociedad civil*. Monterrey.
- Duque Gonzales, Y. (2014). *Clima Organizacional según la teoría de Litwin y Stringer*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México.
- Host Choices, W. (2008). *Teoría del Clima Organizacional de Likert*.
- Leyton Girón, S., Meza Solano, A., Sáenz Torres, I., & Alfaro Salazar, R. (2013). Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades. Lima, Perú.
- Llagueño Díaz, L. E., & Becerra Camacho, S. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014. Cajamarca, Perú.
- Luque, A. G., Agulló Tomás, E., Agulló Tomás, M. S., Alvarado Estramiana, J. L., Blanch Rivas, J. M., Durán Heras, M. Á., & Rodríguez Suárez, J. (2006). *Sociopsicología del trabajo*. Barcelona: UOC.
- Martinez Zul, L. (2014). Gestion Humana. *Gestión Humana*.
- Morales, G. (29 de Septiembre de 2013). *Talento Humano "El mejor activo"*. Obtenido de <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.pe/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga-2003.html>
- Morales, G. (29 de Septiembre de 2013). *Talento Humano El Mejor Activo*. Obtenido de <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.pe/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga-2003.html>
- Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*. .
- Nieto, D. A., & Suárez Riveiro, J. M. (2004). LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL- VERSIÓN PARA ORIENTADORES (ESL-VO) COMO RECURSO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. *Revista de Investigación Educativa*.

- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013. Iquitos, Perú.
- Polanco Espinoza, C. A. (2014). El Clima y la Satisfacción Laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Tegucigalpa, Honduras.
- Portela Perdomo, D. G., Ramírez Delgado, E. Y., & Ramos Moreno, M. I. (2012). Relación Entre el Clima Organizacional, La Satisfacción Laboral y la Satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia.
- Rojas Martínez, C. P. (2013). Satisfacción Laboral Y El Clima Organizacional de las Principales Universidades Sucreñas. Sucre, Colombia.
- Sánchez Leyva, J. L., Aguirre Alemán, M. G., & Martínez Moreno, P. (2012). Clima Organizacional. 52.
- Sierra Blanco, L. Y. (2015). Satisfacción Laboral Y Clima Organizacional Percibido Por Docentes De Instituciones De La Iglesia Adventista Del Séptimo Día De La Unión Colombiana Del Sur. Colombia.
- Sotomayor Quenta, F. (2012). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional De Moquegua, 2012. Moquegua, Perú.
- Universidad San Marcos. (2013). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa F Y D Inversiones. Lima, Perú.
- Vargas Pardo, L. D. (2015). Influencia De La Satisfacción Laboral En El Clima Organizacional En La I.E. "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque. Chiclayo, Perú.
- Vasquez, M. L., & Silva Justiano, C. (2014). *Nivel de Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa servicios y representaciones DIAL SRL. Cajamarca.*
- Vega, M. C., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid.
- Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Núñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *CsiELO Chile.*
- Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Núñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumento. *Revista Universum*, N: 23 Vol.2: 66-85.
- Villamil Pineda, O. N., & Sánchez Fonseca, W. J. (2012). Influencia del Clima Organizacional Sobre La Satisfacción Laboral En Los Emleados de La Municipalidad de Choloma. Cortes, Honduras.
- work, R. a. (7 de Julio de 2016). *Clima organizacional y desempeño laboral, fuente de ventaja competitiva.* Obtenido de Great Place to work: <http://www.greatplacetowork.es/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1189-el-clima-organizacional-puede-ser-una-ventaja-competitiva>

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de consistencia.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones Indicadores	Muestra	Diseño	Técnica e instrumento	Estadístico
¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca, 2016?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital Baños del Inca-Cajamarca, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p>	<p>El Clima Organizacional tiene relación directa con el desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital Baños del Inca-Cajamarca, 2016.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura Nivel de percepción acerca de la estructura organizativa, reglamento y política de la organización. -Responsabilidad Nivel de responsabilidad en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. -Recompensa Nivel de percepción sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. -Desafío Nivel de aceptación de riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos. -Relaciones 	<p>Población</p> <p>Conformada por 417 trabajadores de la Municipalidad Distrital Baños del Inca – Cajamarca 2016.</p> <p>Muestra</p> <p>Conformada por 200 trabajadores de la Municipalidad Distrital Baños</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental - correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Transversal</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Pearson</p> <p>Chi- cuadrado</p>

	<p>•Estudiar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca-Cajamarca, 2016.</p> <p>•Estudiar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en la Municipalidad Distrital de Los Baños</p>		<p>Nivel de percepción acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales.</p> <p>-Cooperación</p> <p>Nivel de percepción sobre resistencia de ayuda por parte de los directivos y persona.</p> <p>-Estándares</p> <p>Nivel de percepción acerca del énfasis sobre el rendimiento profesional.</p> <p>-Conflictos</p> <p>Grado de aceptación de opiniones discrepantes y solución de problemas.</p> <p>-Identidad</p> <p>Grado de pertenencia a la institución.</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>-Diseño del trabajo</p> <p>Nivel de participación en la determinación de objetivos y tareas de la Institución.</p> <p>-Realización personal</p> <p>Grado de adecuación entre cualidades personales y características del trabajo para el</p>	<p>del Inca – Cajamarca 2016.</p> <p>Unidad de estudio</p> <p>Cada Trabajador de la Municipalidad Distrital Baños del Inca – Cajamarca 2016.</p>			
--	---	--	--	---	--	--	--

	<p>del Inca- Cajamarca 2016.</p>		<p>desarrollo personal. -Oportunidades de desarrollo futuro Grado de posibilidades ofrecidas por el trabajo en relación a las competencias profesionales. -Relaciones sociales y tiempo libre Nivel de relaciones personales y disponibilidad de tiempo libre. -Reconocimiento del propio desempeño laboral Grado de reconocimiento del desempeño laboral por parte de sus colegas superiores y de uno mismo. -Valoración social del trabajo Nivel de percepción del entorno de su trabajo en general. -Recompensas extrínsecas Nivel de prestaciones económicas y de seguridad social. -Oportunidades de promoción Grado de promoción profesional justa sobre la base de sus méritos.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo n°. 2 Cuestionario de Clima Organizacional

Distinguido colaborador, hemos iniciado un proceso de investigación cuya finalidad es conocer su opinión en cuanto al Clima Organizacional que usted percibe en su institución.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Conoce claramente la estructura organizativa, reglamentos y políticas de la municipalidad?					
2. ¿El sub gerente muestra interés por que las normas y políticas se cumplan?					
3. ¿Los compañeros de su área realizan su trabajo de manera responsable?					
4. ¿El sub gerente es capaz de tomar decisiones de manera responsable?					
5. ¿Las recompensas en la Institución están acorde con el trabajo realizado?					
6. ¿Los incentivos que le brinda la institución le impulsa a alcanzar las metas trazadas?					
7. ¿En la institución tenemos que tomar riesgos para lograr los objetivos planteados?					
8. ¿El sub gerente se arriesga por ejecutar una idea nueva?					
9. ¿En el área que labora se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales?					
10. ¿El sub gerente propicia un clima laboral agradable y de buenas relaciones sociales?					

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
11. ¿El sub gerente y los compañeros de trabajo le ayudan cuando tiene una labor difícil?					
12. ¿Existe apoyo incondicional en la institución cuando alguien tiene dificultades?					
13. ¿Los compañeros de su área cumplen con las actividades encomendadas por la institución?					
14. ¿La institución le exige para mejorar continuamente en su rendimiento profesional?					
15. ¿Las opiniones discrepantes se escuchan y se aceptan por el sub gerente?					
16. ¿Los problemas se solucionan teniendo en cuenta las diversas opiniones del personal?					
17. ¿Se siente orgulloso(a) de pertenecer a esta institución y formar parte de un equipo que valora su trabajo?					
18. ¿Los compañeros de su área se preocupan por los intereses de su institución?					

Anexo n°. 3 Cuestionario De Satisfacción Laboral

Distinguido colaborador, hemos iniciado un proceso de investigación cuya finalidad es conocer su opinión en cuanto a Satisfacción Laboral que usted percibe en su institución.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Participa activamente en el establecimiento de las metas de la institución?					
2. ¿Participa en la determinación de tareas de la institución?					
3. ¿El trabajo que realiza va de acuerdo con sus habilidades?					
4. ¿El trabajo que ejecuta le ayuda en su desarrollo personal?					
5. ¿Participa en programas que fortalecen a su desarrollo profesional?					
6. ¿Tiene la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades?					
7. ¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo en la institución?					
8. ¿Dispone de suficiente tiempo libre para otras actividades?					
9. ¿Sus colegas reconocen su calidad profesional?					
10. ¿Obtiene reconocimiento del sub gerente, por su desempeño en el trabajo?					
11. ¿La institución en la cual labora es reconocida y valorada por la labor social que realiza en su localidad?					
12. ¿Siente que está realizando algo valioso para la sociedad?					
13. ¿Tiene reconocimiento económico por su rendimiento laboral?					
14. ¿La institución dispone de una línea de carrera?					
15. ¿Tiene la posibilidad de promoverse sobre la base del propio rendimiento y habilidades?					
16. ¿Tiene la posibilidad de avanzar profesionalmente de forma justa?					

Anexo n°. 4: Fichas para validación de instrumentos

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: Elivio Carrillo Coaraza
- 1.2. Especialidad: Económico
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Mestrado en Ciencias
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: 07/10/2016

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		✓				
2	Formulado con lenguaje apropiado		✓				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		✓				
4	Facilita la prueba de hipótesis		✓				
5	Suficiencia para medir la variable		✓				
6	Facilita la interpretación del instrumento		✓				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		✓				
8	Expresado en hechos perceptibles		✓				
9	Tiene secuencia lógica		✓				
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: c =


III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: *Lady Susan Delgado Cerna*
- 1.2. Especialidad: *Sociología*
- 1.3. Cargo actual: *Docente a tiempo completo*
- 1.4. Grado académico: *Magíster*
- 1.5. Institución: *UPN*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Lugar y fecha: *Cajamarca 07/10/2016*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis		✓				
5	Suficiencia para medir la variable		✓				
6	Facilita la interpretación del instrumento		✓				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		✓				
8	Expresado en hechos perceptibles		✓				
9	Tiene secuencia lógica		✓				
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: c =


III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Revisar preguntas y cambiar redacción (resaltados en azul)

.....

.....

.....



 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Juan Carlos Llague Quiroz
- 1.2. Especialidad: Talento Humano y Comportamiento Organizacional
- 1.3. Cargo actual: Docente a tiempo parcial
- 1.4. Grado académico: MBA
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta
- 1.7. Lugar y fecha: 07 de Octubre de 2016

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total		40				

Coeficiente de valoración porcentual: $c = \frac{40}{50} = 0.8$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma y sello del Experto

Dimensiones del Clima Organizacional

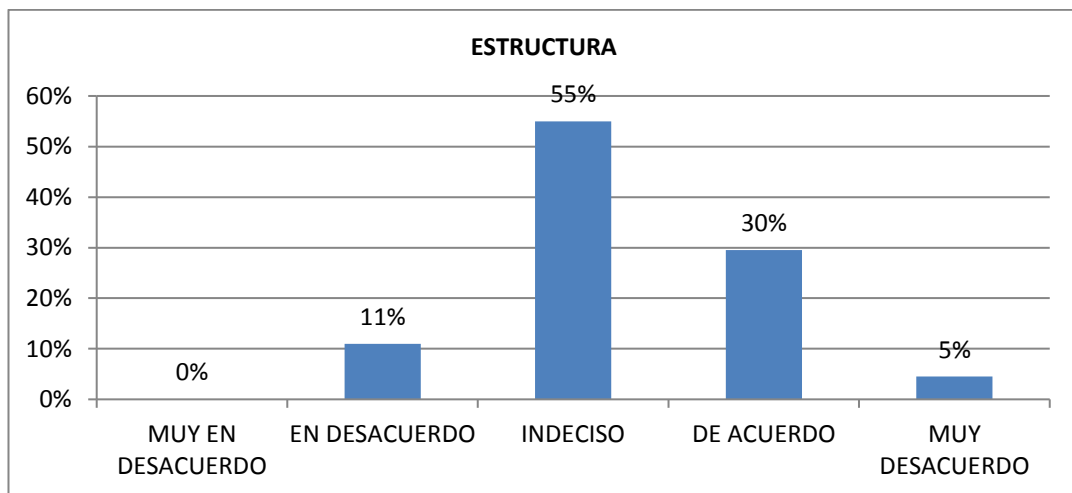
Tabla nº. 14 Resultados de la Dimensión Estructura

ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	22	22	11%	11%
INDECISO	110	132	55%	66%
DE ACUERDO	59	191	30%	96%
MUY DE ACUERDO	9	200	5%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 1 Dimensión Estructura



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: Respecto a la estructura de la Municipalidad distrital de Baños del Inca se encontró que de 200 trabajadores encuestados, el 11% de trabajadores consideran que las reglas, procedimientos, no permiten el desarrollo de su trabajo, y el 55%, de los encuestados están indecisos, es decir desconocen si las reglas, procedimientos les ayudaran en el desarrollo de su trabajo, encontrando que un 5%, consideran que la estructura de la organización, permite desarrollar su trabajo,. Al parecer mientras no se conozca claramente las reglas, procedimiento, trámites de la organización, los colaboradores se mostraran indecisos en cuanto a su desarrollo profesional.

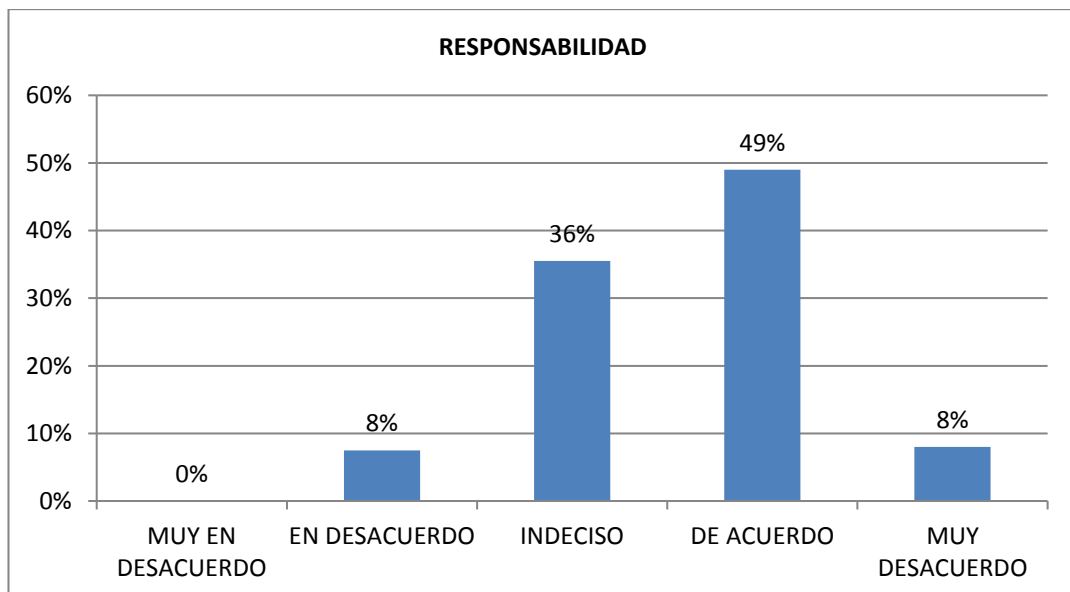
ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	15	15	8%	8%
INDECISO	71	86	36%	43%
DE ACUERDO	98	184	49%	92%
MUY DE ACUERDO	16	200	8%	100%
TOTAL	200		100%	

Tabla nº. 15 Resultados de la Dimensión Responsabilidad

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 2 Dimensión Responsabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

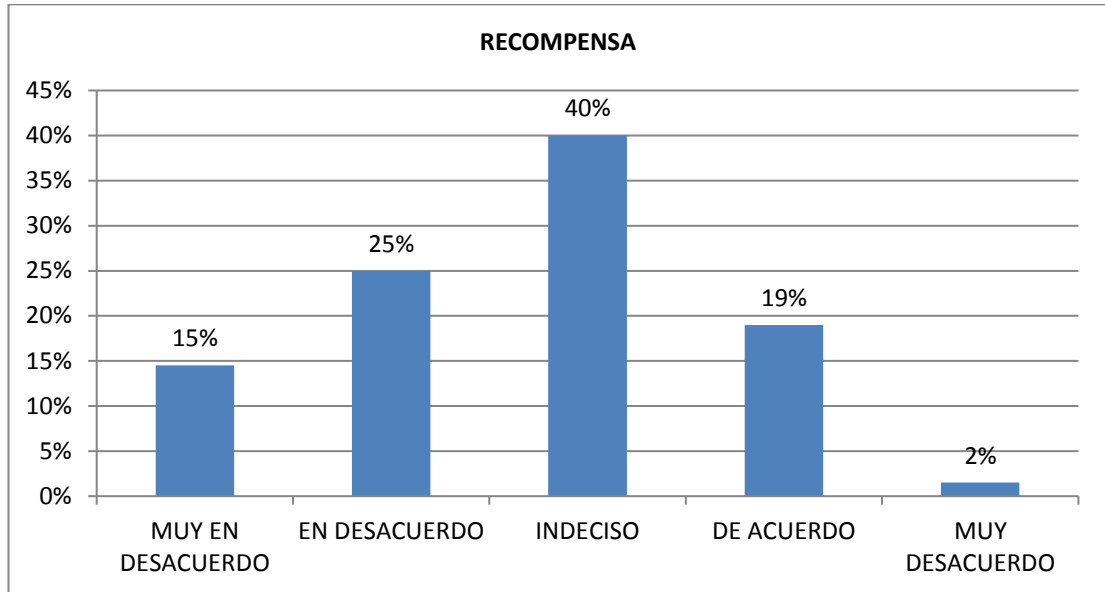
Interpretación: Al parecer solo el 49% de los encuestados consideran que son responsables con el trabajo que ocupan y tienen las capacidades adecuada para el puesto que ostentan actualmente dentro de la organización, el 36 %, se muestra indeciso o no sabe el trabajo que tiene que realizar, y el 8%, está en desacuerdo con el trabajo que realiza y siente que no tiene la capacidad adecuada para responsabilizarse en el puesto que ostenta. Podemos observar que la mayoría de la población encuestada valora su trabajo por lo tanto son responsables con lo que hacen.

ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	29	29	15%	15%
EN DESACUERDO	50	79	25%	40%
INDECISO	80	159	40%	80%
DE ACUERDO	38	197	19%	99%
MUY DE ACUERDO	3	200	2%	100%
TOTAL	200		100%	

Tabla nº. 16 Resultados de la Dimensión Recompensa

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 3 Dimensión Recompensa



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

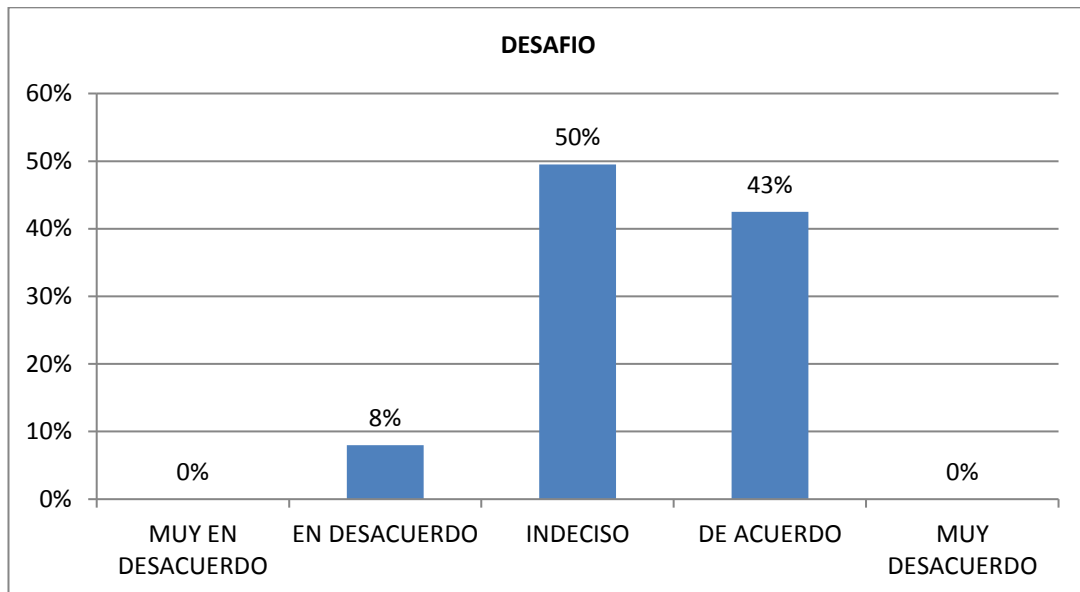
Interpretación: En el presente cuadro se observa que de los 200 trabajadores encuestados, el 15% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con las recompensas que brinda la institución por su trabajo bien hecho, sienten que la empresa no adecua su sistema de recompensas de acuerdo a sus necesidades el 25% está en desacuerdo, el 40% está indeciso, es decir no acepta ni rechaza lo forma de adecuación del sistema de recompensa de la institución, el 19% está de acuerdo con las recompensa y la forma como se hace en la institución y solo el 2% manifestó que está muy de acuerdo con las recompensas que le brinda la institución.

Tabla nº. 17 Resultados de la Dimensión Desafío

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	16	16	8%	8%
INDECISO	99	115	50%	58%
DE ACUERDO	85	200	43%	100%
MUY DE ACUERDO	0	200	0%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 4 Dimensión Desafío



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

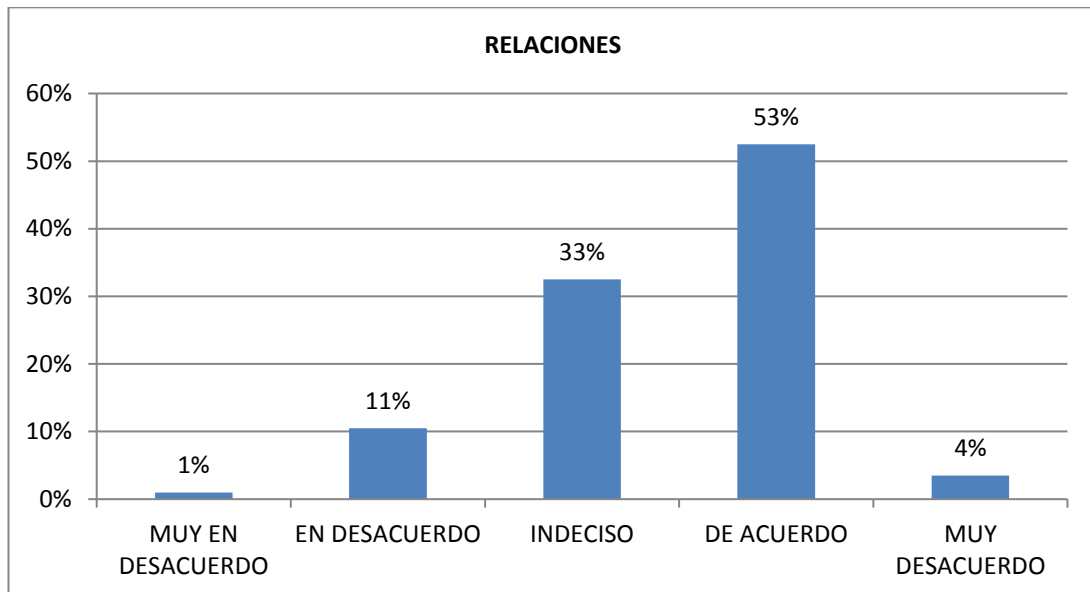
Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 8% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con los retos, y pruebas que impone el trabajo, porque no se toman riesgos para lograr los objetivos en la institución, la mayoría es decir el 50% se muestra indeciso, en cuanto a afrontar o no los retos que se impone día a día, es preocupante ya que acá se concentra la mayor cantidad de colaboradores, y la indecisión de afrontar los retos lleva al fracaso, el 43% manifestó que está de acuerdo con los desafíos, ya que en la institución se toman riesgos para lograr los objetivos.

Tabla nº. 18 Resultados de la Dimensión Relaciones

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	2	2	1%	1%
EN DESACUERDO	21	23	11%	12%
INDECISO	65	88	33%	44%
DE ACUERDO	105	193	53%	97%
MUY DE ACUERDO	7	200	4%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 5 Dimensión Relaciones



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

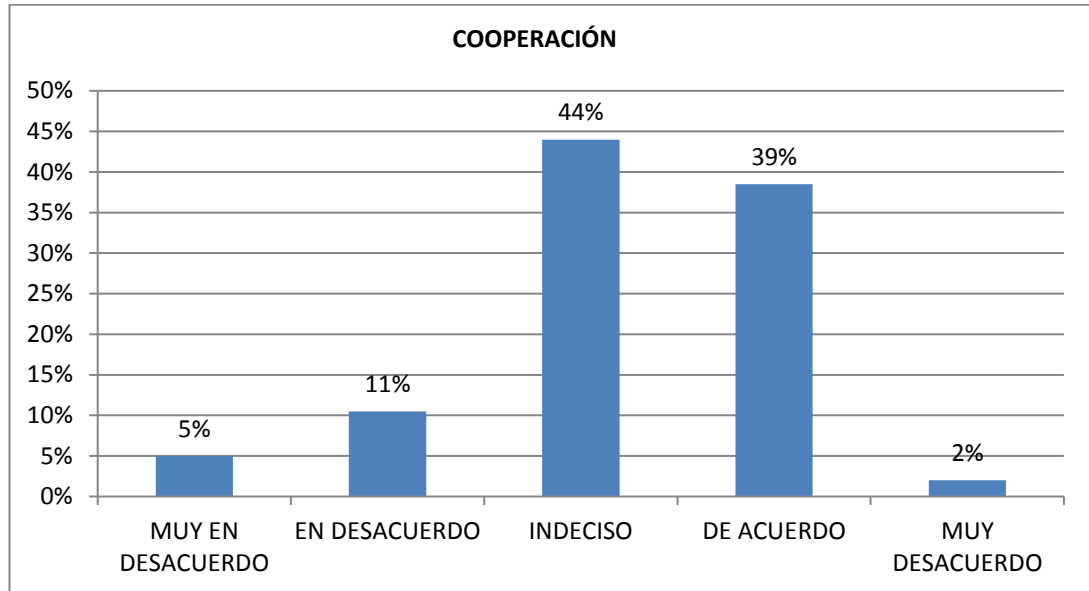
Interpretación: En esta dimensión, existe resultados positivos, ya que el 53% de trabajadores está de acuerdo con el ambiente amical y con las buenas relaciones sociales tanto entre jefes como sub ordinados, el 1% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con las relaciones sociales en la institución, es una minoría como en toda institución, el 11% está en desacuerdo, el 33% está indeciso referente a entablar relaciones sociales solidas en el trabajo y solo el 4% manifestó que está muy de acuerdo con mantener un ambiente grato y buenas relaciones sociales en la institución.

Tabla nº. 19 Resultados de la Dimensión Cooperación

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	10	10	5%	5%
EN DESACUERDO	21	31	11%	16%
INDECISO	88	119	44%	60%
DE ACUERDO	77	196	39%	98%
MUY DE ACUERDO	4	200	2%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 6 Dimensión Cooperación



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

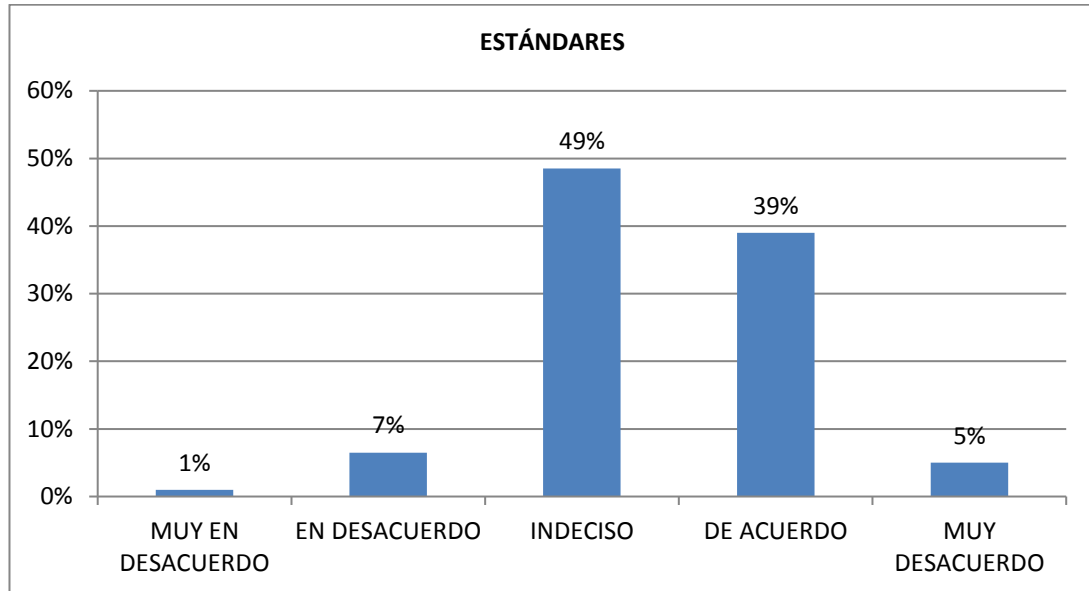
Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con la cooperación, porque nunca les ayudan cuando tienen labores difíciles en la institución, el 11% está en desacuerdo, el 44% está indeciso, 39% está de acuerdo y solo el 2% manifestó que está muy de acuerdo con la cooperación, porque siempre les ayudan cuando tienen labores difíciles en la institución.

Tabla nº. 20 Resultados de la Dimensión Estándares

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	2	2	1%	1%
EN DESACUERDO	13	15	7%	8%
INDECISO	97	112	49%	56%
DE ACUERDO	78	190	39%	95%
MUY DE ACUERDO	10	200	5%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 7 Dimensión Estándares



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

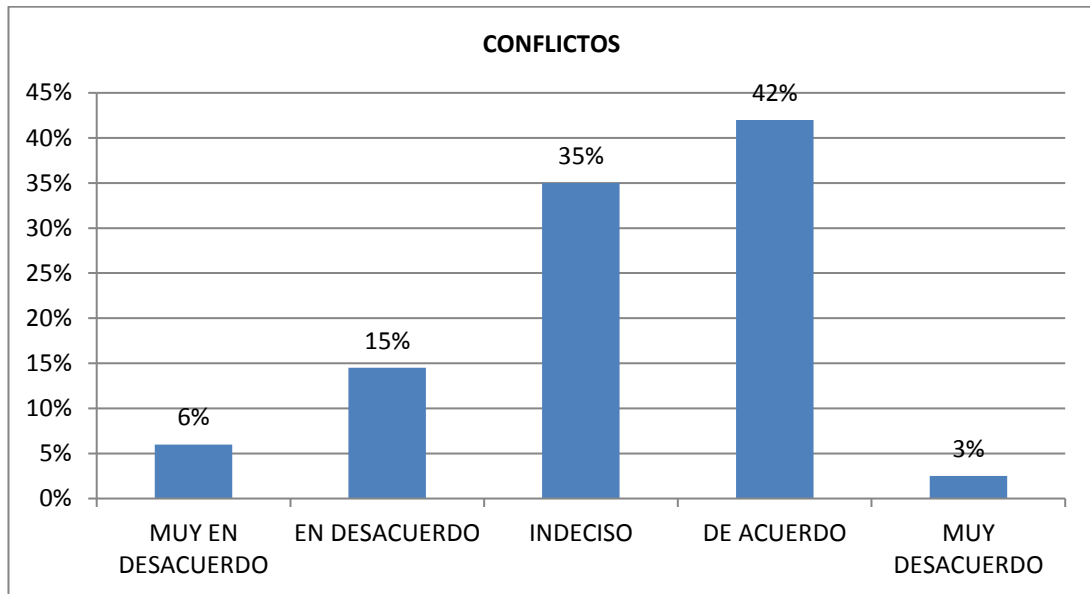
Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 1% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con los estándares, porque nunca cumplen con las actividades encomendadas y tampoco les exigen que se superen continuamente, el 7% está en desacuerdo, el 49% está indeciso, 39% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con los estándares, porque siempre cumplen con las actividades encomendadas y les exigen que se superen continuamente en la institución.

Tabla nº. 21 Resultados de la Dimensión Conflictos

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	12	12	6%	6%
EN DESACUERDO	29	41	15%	21%
INDECISO	70	111	35%	56%
DE ACUERDO	84	195	42%	98%
MUY DE ACUERDO	5	200	3%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 8 Dimensión Conflictos



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: Del 100% el 42% de colaboradores aceptan y buscan solución a las opiniones discrepantes que se generan en el entorno laboral, el 6% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos no están dispuestos a escuchar opiniones y ceder cuando es necesario, el 15% está en desacuerdo, el 35% está indeciso es decir prefieren no inmiscuirse con buscar solución u opinar respecto a un tema discrepante, 3% manifestó que está muy de acuerdo con escuchar y buscar solución a las ideas diferentes.

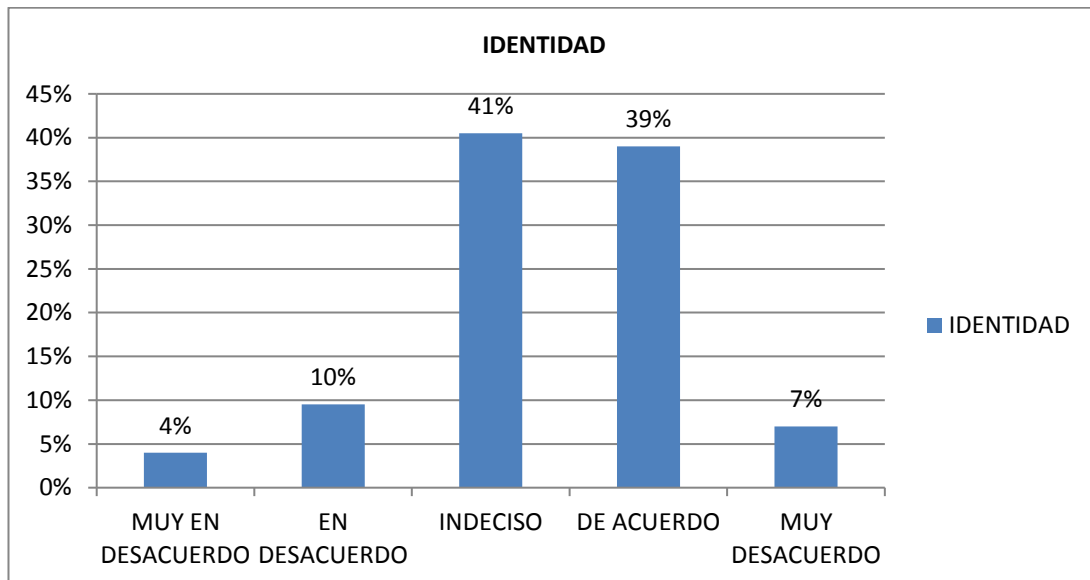
Tabla nº. 22 Resultados de la Dimensión Identidad

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	8	8	4%	4%
EN DESACUERDO	19	27	10%	14%
INDECISO	81	108	41%	54%
DE ACUERDO	78	186	39%	93%
MUY DE ACUERDO	14	200	7%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 9 Dimensión Identidad



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 4% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos no se sienten orgullosos de pertenecer a su institución, el 10% está en desacuerdo ya que no valoran el trabajo que realizan, el 41% tiene dudas a formar parte del equipo en el cual trabaja y sentirse completamente identificado con la institución, el 39% está de acuerdo es decir se muestra completamente identificado con la institución donde trabaja y solo el 7% manifestó que está muy de acuerdo y siempre se identifican con la institución.

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Dimensiones de Satisfacción Laboral

Tabla nº. 23 Resultados de la Dimensión Diseño de Trabajo

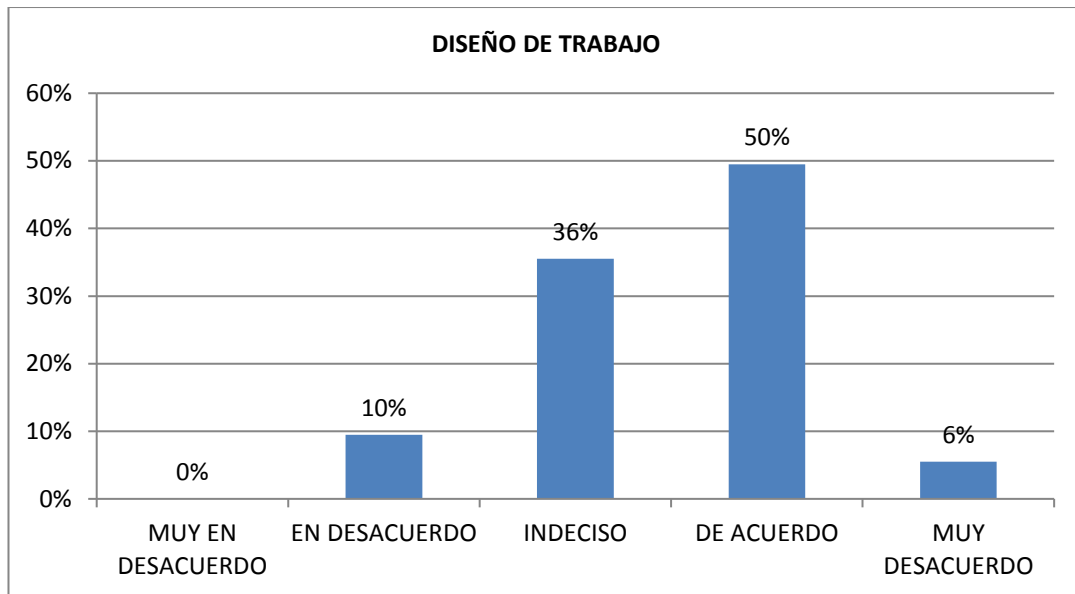
ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	19	19	10%	10%
INDECISO	71	90	36%	45%
DE ACUERDO	99	189	50%	95%
MUY DE ACUERDO	11	200	6%	100%

TOTAL 200 100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 10 Dimensión Diseño de Trabajo



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 10% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con el diseño de trabajo de la institución, es decir no participan en el establecimiento de metas de la institución, el 36% se muestran indecisos es decir tiene una participación trivial en lo que se refiere el establecimiento de metas y determinación de tareas, el 50% está de acuerdo, participa en el establecimiento de metas y determinación de tareas de la institución, solo el 6% manifestó que está muy de acuerdo y participa activamente en el establecimiento y determinación de tareas de la institución.

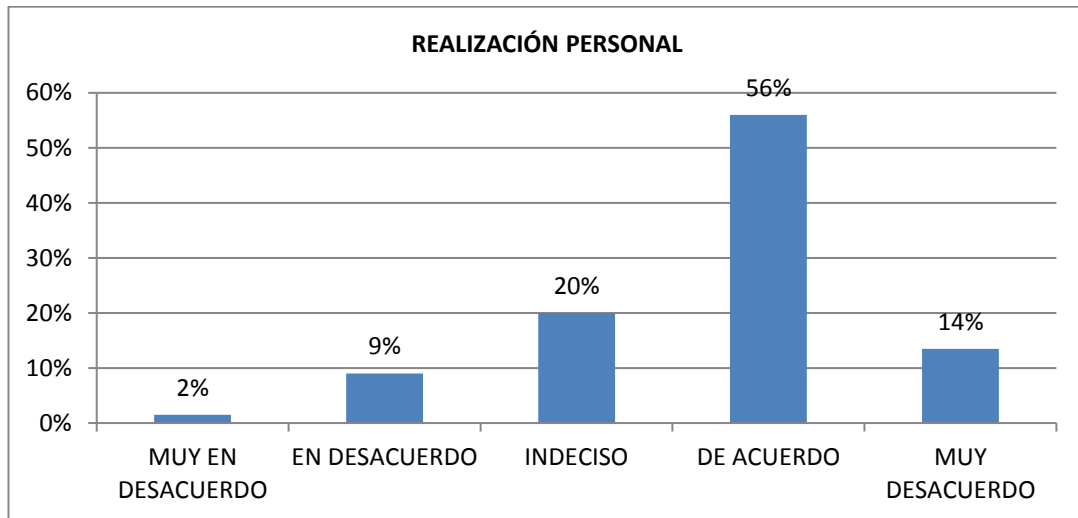
Tabla nº. 24 Resultados de la Dimensión Realización Personal

ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	3	3	2%	2%
EN DESACUERDO	18	21	9%	11%
INDECISO	40	61	20%	31%
DE ACUERDO	112	173	56%	87%
MUY DE ACUERDO	27	200	14%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 11 Dimensión Realización Personal



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Interpretación: La grafica indica que el 56% de personas se siente a gusto trabajando dentro de la empresa, es decir se sienten que sus características encajan en el puesto de trabajo el cual ostentan y solo el 2%, están en desacuerdo con su trayectoria dentro de su trabajo, sienten que no encajan en el puesto el cual se desarrollan, solo un 20 %, se muestra indeciso, no sabe si pertenece realmente al puesto donde se está desarrollando profesionalmente.

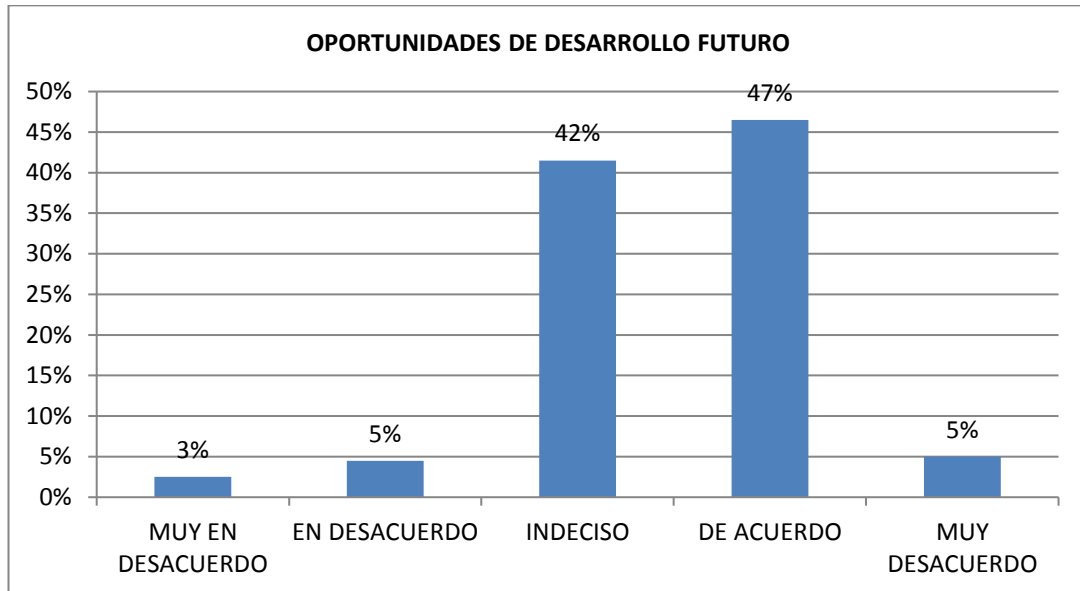
Tabla nº. 25 Resultados de la Dimensión Oportunidad de Desarrollo Futuro

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	5	5	3%	3%
EN DESACUERDO	9	14	5%	7%
INDECISO	83	97	42%	49%
DE ACUERDO	93	190	47%	95%
MUY DE ACUERDO	10	200	5%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 12 Dimensión Oportunidades de Desarrollo Futuro



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico, de los 200 trabajadores encuestados, el 3% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos no participan en programas que fortalezcan a su desarrollo profesional por lo tanto no tienen posibilidades de desarrollar nuevas habilidades, el 5% no están dispuestos a participar en nuevos programas que les permita desarrollar nuevas habilidades, el 42% se muestra indeciso es decir no participan cabalmente en los programas que ofrece la institución, el 47% está de acuerdo en participar de los programas que fortalecen su desarrollo profesional, y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con las oportunidades de desarrollo futuro que le brinda la institución.

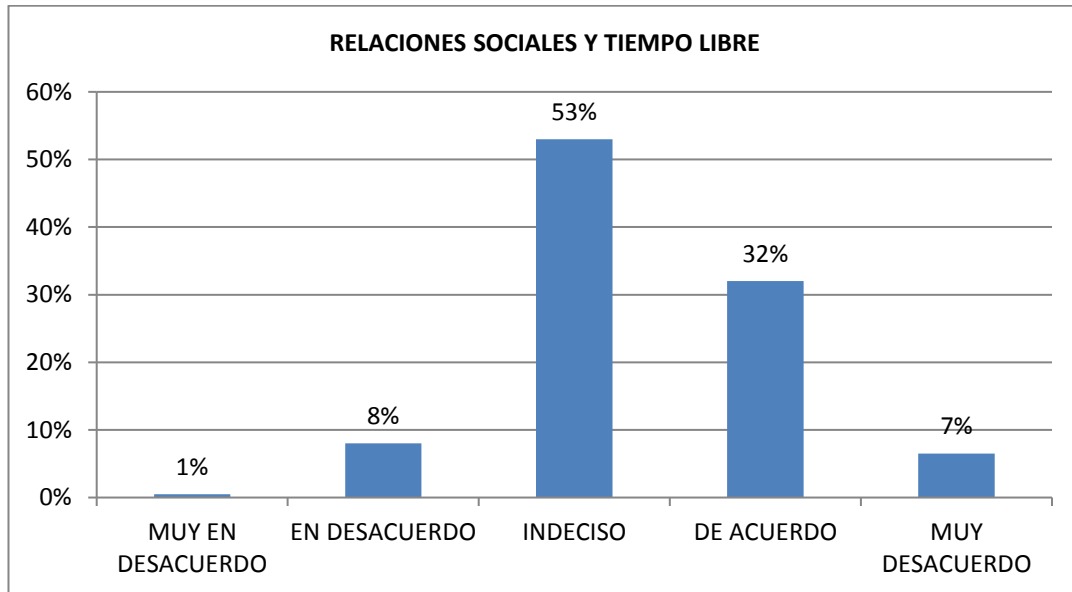
Tabla nº. 26 Resultados de la Dimensión Relaciones Sociales y Tiempo Libre

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	1	1	1%	1%
EN DESACUERDO	16	17	8%	9%
INDECISO	106	123	53%	62%
DE ACUERDO	64	187	32%	94%
MUY DE ACUERDO	13	200	7%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 13 Dimensión Relaciones Sociales Y Tiempo Libre



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

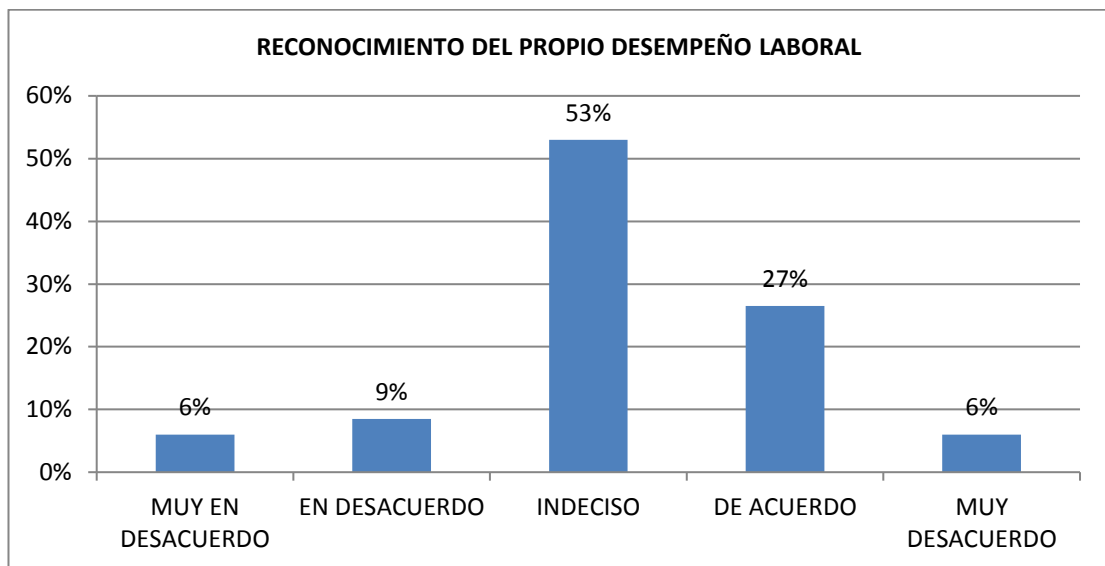
Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 1% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo en cuanto a socializar con sus compañeros en su tiempo libre, el 53% está indeciso es decir no están dispuestos a compartir su tiempo libre en relaciones sociales con sus compañeros, el 32% está de acuerdo y solo el 7% manifestó que está muy de acuerdo con las relaciones sociales y tiempo libre en la institución.

Tabla nº. 27 Resultados de la Dimensión Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral

ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	12	12	6%	6%
EN DESACUERDO	17	29	9%	15%
INDECISO	106	135	53%	68%
DE ACUERDO	53	188	27%	94%
MUY DE ACUERDO	12	200	6%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 14 Dimensión Reconocimiento del Propio Desempeño



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Interpretación: Como se muestra en el gráfico, de los 200 trabajadores encuestados, el 6% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos no obtienen ningún tipo de reconocimiento tanto de compañeros y sub gerente, el 9% está en desacuerdo es decir no han recibido reconocimiento por su desempeño en el trabajo, el 53% se muestra indeciso es decir no identifica si ha existido algún tipo de reconocimiento tanto del sub gerente y compañeros, el 27% está de acuerdo con que han tenido algún tipo de reconocimiento por parte del sub gerente o compañeros y solo el 6% manifestó que está muy de acuerdo con el reconocimiento del propio desempeño laboral en la institución.

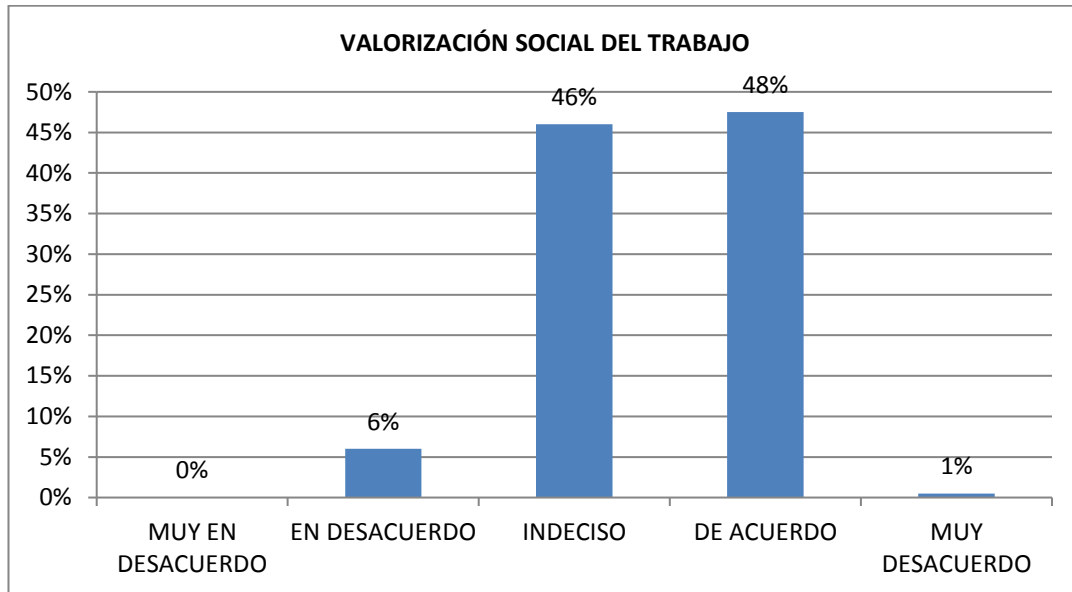
Tabla nº. 28 Resultados de la Dimensión Valoración Social del Trabajo

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	12	12	6%	6%
INDECISO	92	104	46%	52%
DE ACUERDO	95	199	48%	100%
MUY DE ACUERDO	1	200	1%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 15 Dimensión Valoración Social del Trabajo



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 6% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos sienten que no están realizando algo valioso para la sociedad y que la institución no es valorada por la sociedad, el 46% no está seguro de pertenecer a una institución reconocida por la sociedad, el 48% está de acuerdo ya que sienten que realizan un trabajo valioso por la sociedad y solo el 1% manifestó que está muy de acuerdo con la valoración social del trabajo en la institución.

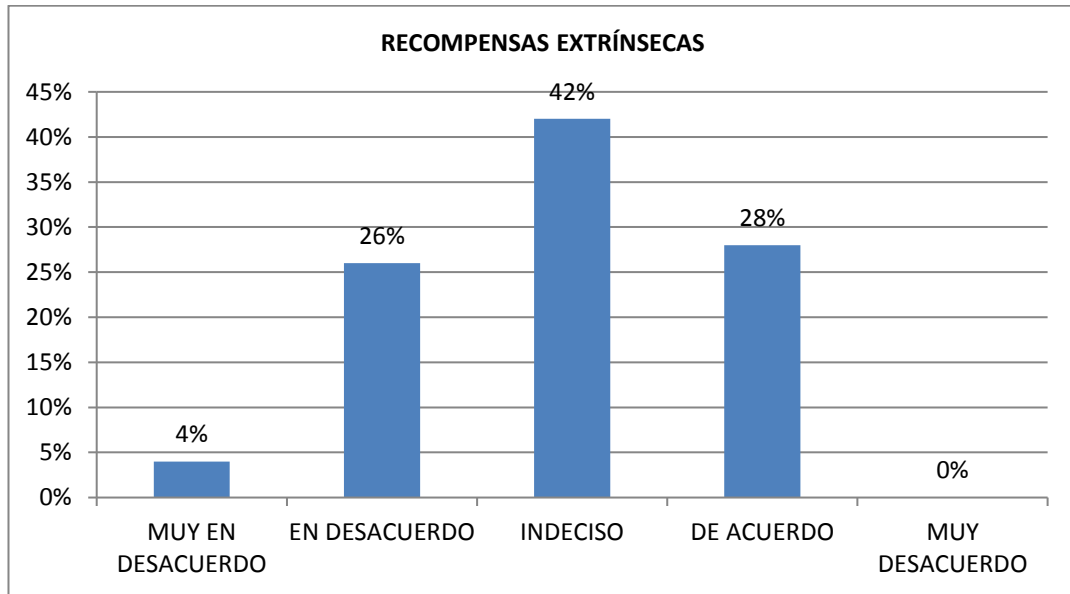
Tabla nº. 29 Resultados de la Dimensión Recompensas Extrínsecas

ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	8	8	4%	4%
EN DESACUERDO	52	60	26%	30%
INDECISO	84	144	42%	72%
DE ACUERDO	56	200	28%	100%
MUY DE ACUERDO	0	200	0%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 16 Dimensión Recompensas Extrínsecas



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Interpretación: Respecto a las recompensas extrínsecas, como el sueldo el 28%, está de acuerdo con su sueldo, y del 100% el 26% piensan que no es adecuada la manera de cómo se obtiene las recompensas extrínsecas, siendo un porcentaje del 42% que se muestran indecisos es decir, no están de acuerdo ni en desacuerdo con las recompensas extrínsecas.

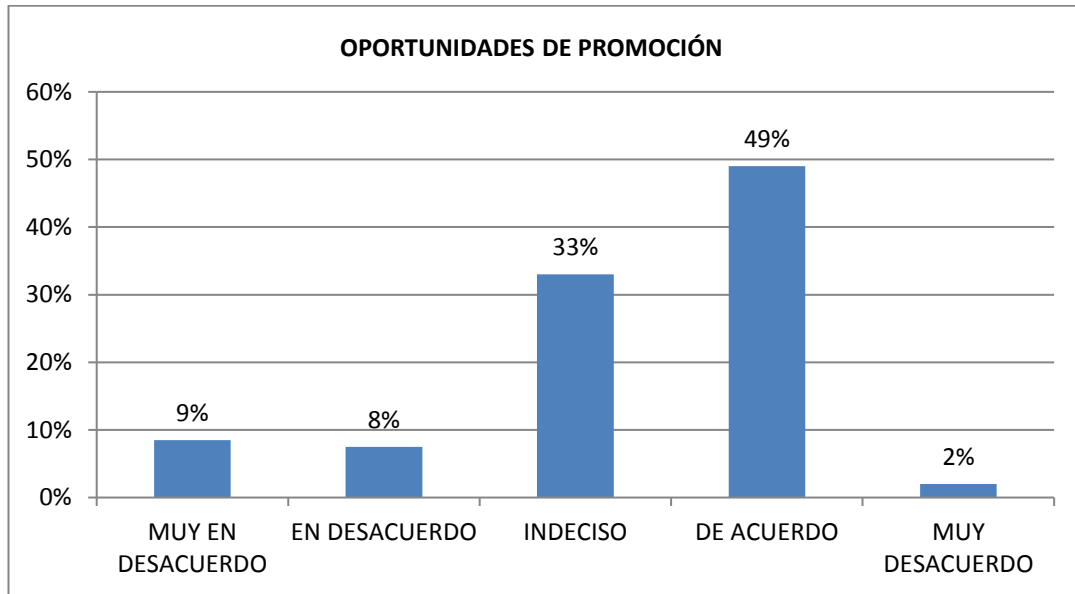
Tabla nº. 30 Resultados de la Dimensión Oportunidad de Promoción

ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	17	17	9%	9%
EN DESACUERDO	15	32	8%	16%
INDECISO	66	98	33%	49%
DE ACUERDO	98	196	49%	98%
MUY DE ACUERDO	4	200	2%	100%
TOTAL	200		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 17 Dimensión Oportunidades de Promoción



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 9% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con las oportunidades de promoción en la institución ya que sienten que no pueden avanzar profesionalmente de forma justa, el 8% creen que no tienen las posibilidades de promoverse sobre la base de su propio rendimiento, el 33% no tiene claro lo que se necesita para avanzar profesionalmente, el 49% creen que tienen las posibilidades de avanzar profesionalmente de forma justa por su rendimiento y posibilidades y solo el 2% manifestó que está muy de acuerdo con las oportunidades de promoción en la institución.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LO BAÑOS DEL INCA – CAJAMARCA 2017

Anexo nº. 5 Dimensiones del Clima Organizacional

Tabla nº. 31 Resultados de la Dimensión Estructura

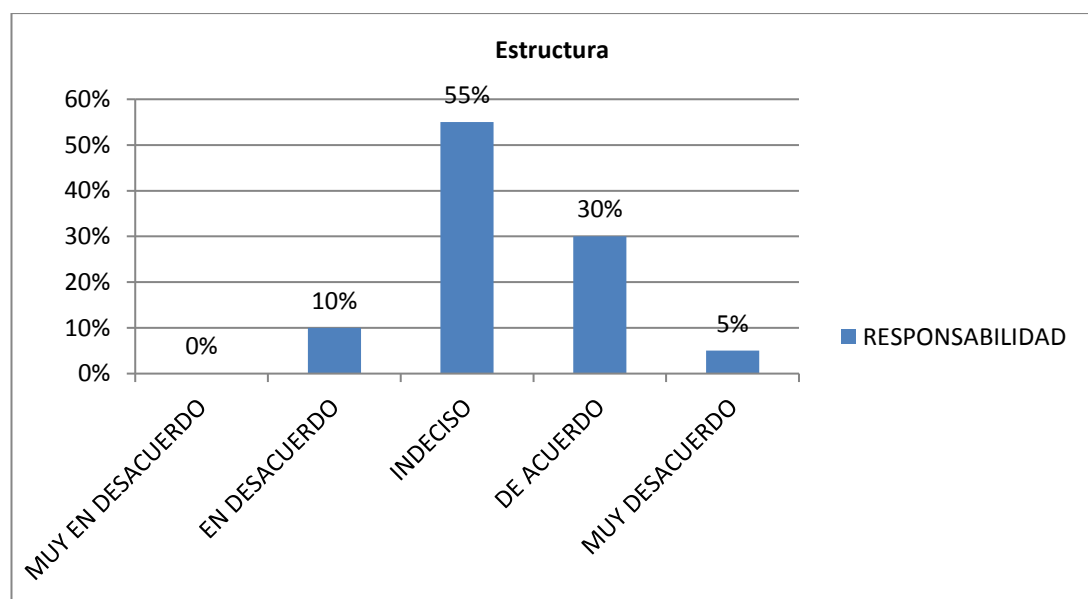
ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%

EN DESACUERDO	2	2	10%	10%
INDECISO	11	13	55%	65%
DE ACUERDO	6	19	30%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 18 Dimensión Estructura



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

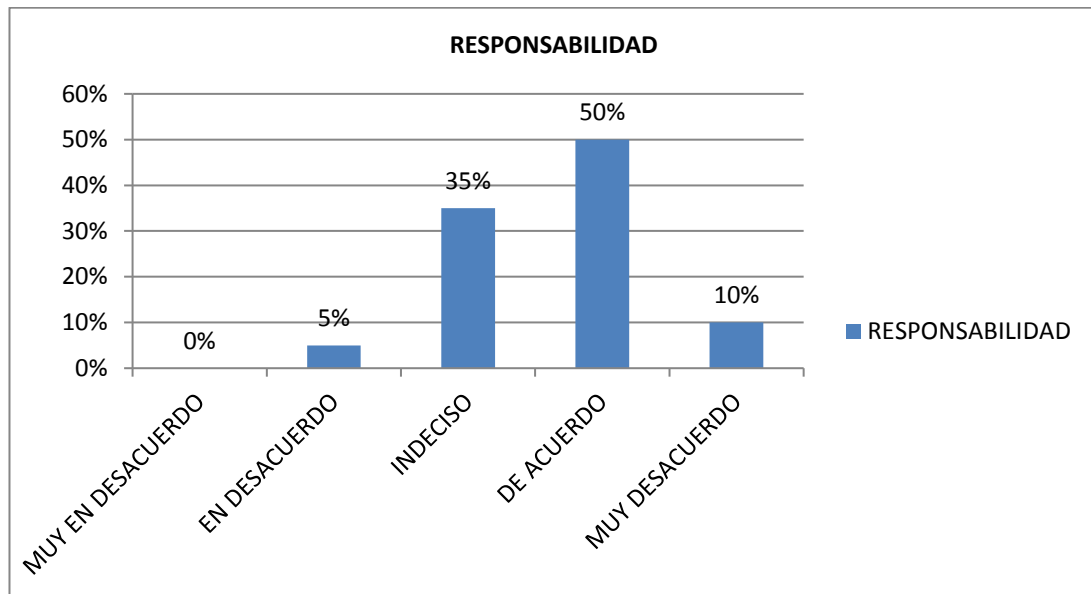
Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 10% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con la estructura de la institución, el 55% está indeciso, el 30% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con la estructura de la institución.

Tabla nº. 32 Resultados de la Dimensión Responsabilidad

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
INDECISO	7	8	35%	40%
DE ACUERDO	10	18	50%	90%
MUY DE ACUERDO	2	20	10%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Figura nº. 19 Dimensión Responsabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca
Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con la responsabilidad que presenta cada colaborador en la institución, el 35% está indeciso, el 50% está de acuerdo y solo el 10% manifestó que está muy de acuerdo con la responsabilidad que presenta cada colaborador en la institución.

Tabla nº. 33 Resultados de la Dimensión Recompensa

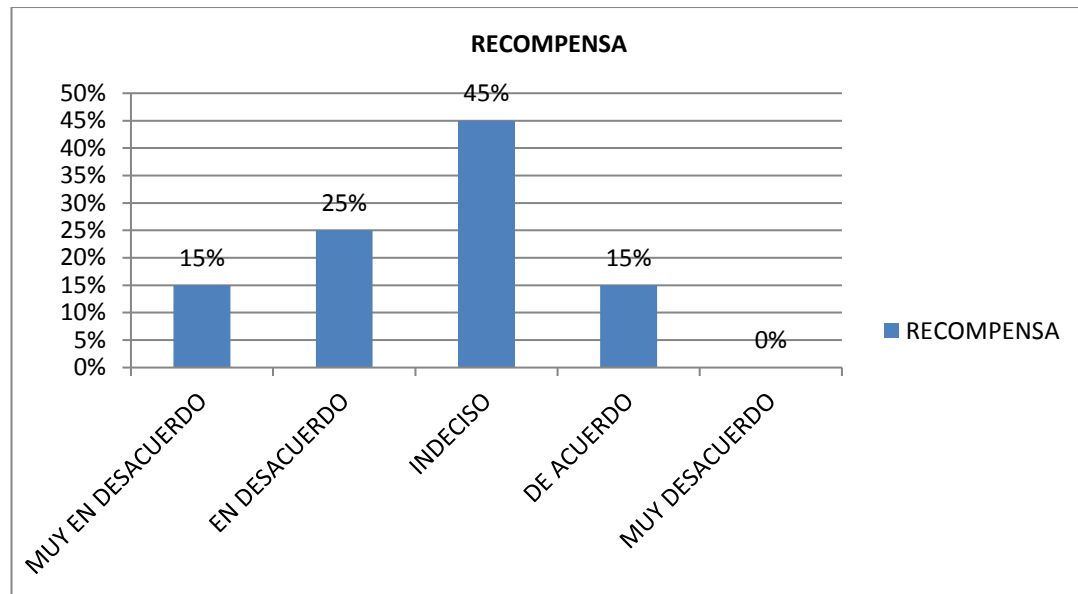
ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	3	3	15%	15%
EN DESACUERDO	5	8	25%	40%
INDECISO	9	17	45%	85%
DE ACUERDO	3	20	15%	100%
MUY DE ACUERDO	0	20	0%	100%

TOTAL **20** **100%**

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 20 Dimensión Recompensa



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 15% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con las recompensas que brinda la institución, el 25% está en desacuerdo, el 45% está indeciso y el 19% está de acuerdo con las recompensas que le brinda la institución.

Tabla nº. 34 Resultados de la Dimensión Desafío

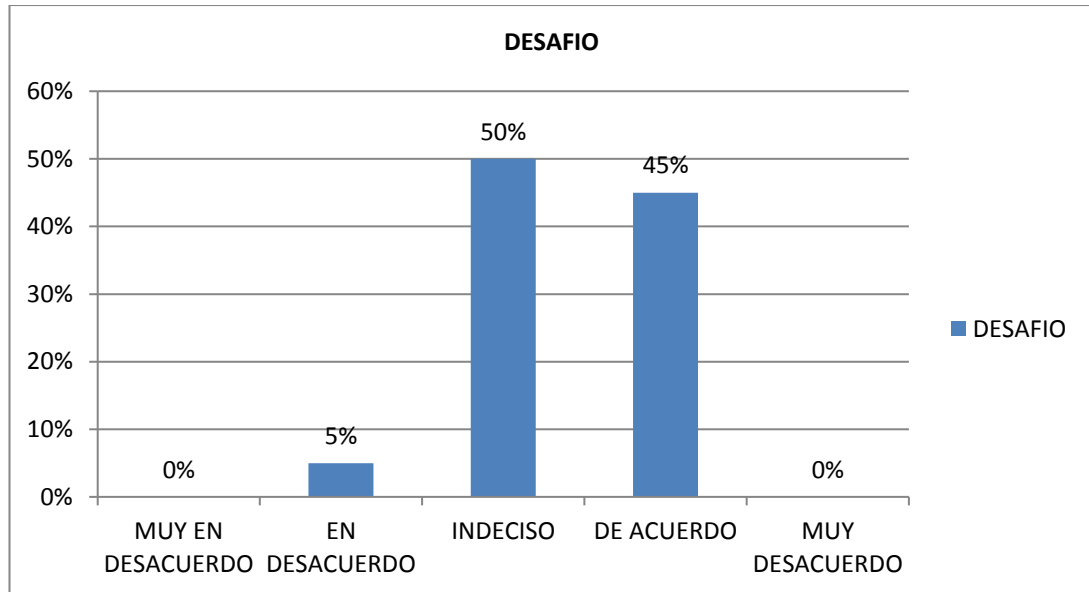
ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
INDECISO	10	11	50%	55%
DE ACUERDO	9	20	45%	100%

MUY DE ACUERDO	0	20	0%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 21 Dimensión Desafío



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con el desafío, porque no se toman riesgos para lograr los objetivos en la institución, el 50% está indeciso y el 45% manifestó que está de acuerdo con los desafíos, ya que en la institución se toman riesgos para lograr los objetivos.

Tabla nº. 35 Resultados de la Dimensión Relaciones

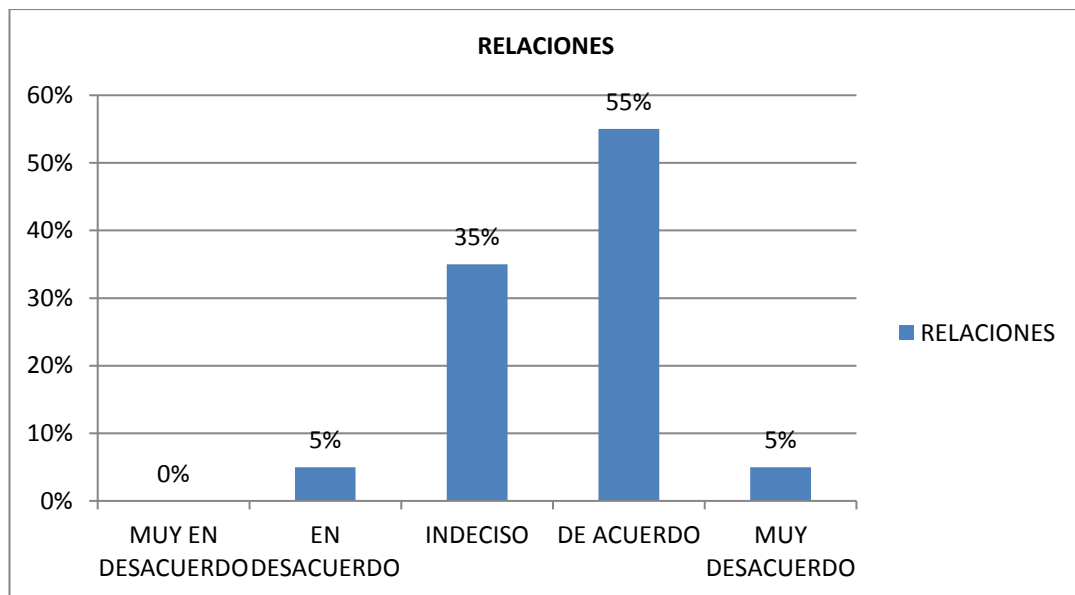
ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	1	1	5%	5%

INDECISO	7	8	35%	40%
DE ACUERDO	11	19	55%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 22 Dimensión Relaciones



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 200 trabajadores encuestados, el 1% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con las relaciones sociales en la institución, el 11% está en desacuerdo, el 33% está indeciso, 53% está de acuerdo y solo el 4% manifestó que está muy de acuerdo con las relaciones sociales en la institución.

Tabla nº. 36 Resultados de la Dimensión Cooperación

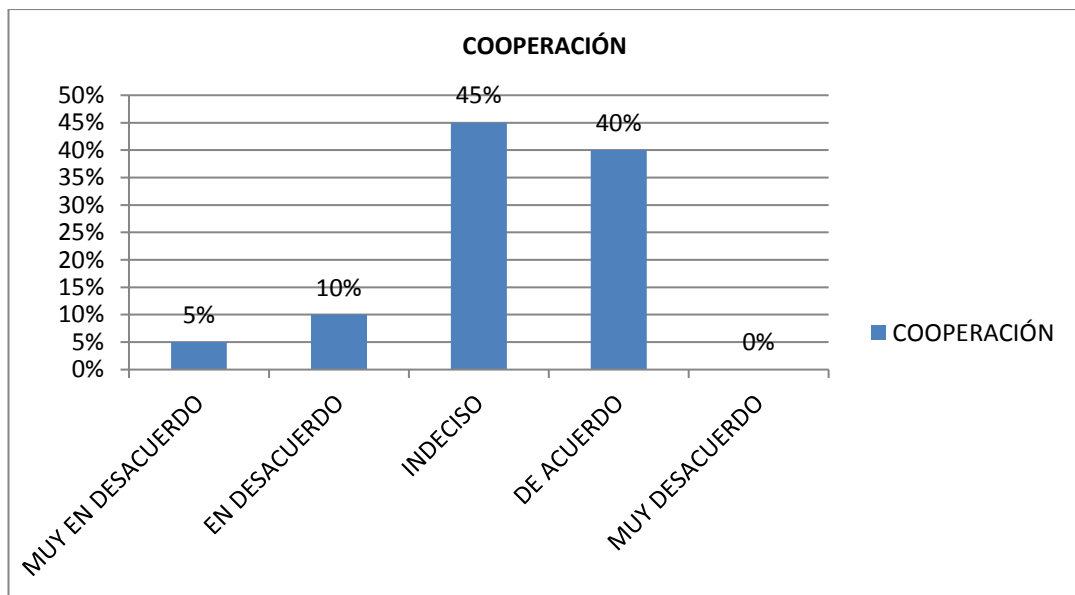
ESCALA	N	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
EN DESACUERDO	2	3	10%	15%

INDECISO	9	12	45%	60%
DE ACUERDO	8	20	40%	100%
MUY DE ACUERDO	0	20	0%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 23 Dimensión Cooperación



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con la cooperación, porque nunca les ayudan cuando tienen labores difíciles en la institución, el 10% está en desacuerdo, el 45% está indeciso, 40% está de acuerdo con la cooperación, porque les ayudan cuando tienen labores difíciles en la institución.

Tabla nº. 37 Resultados de la Dimensión Estándares

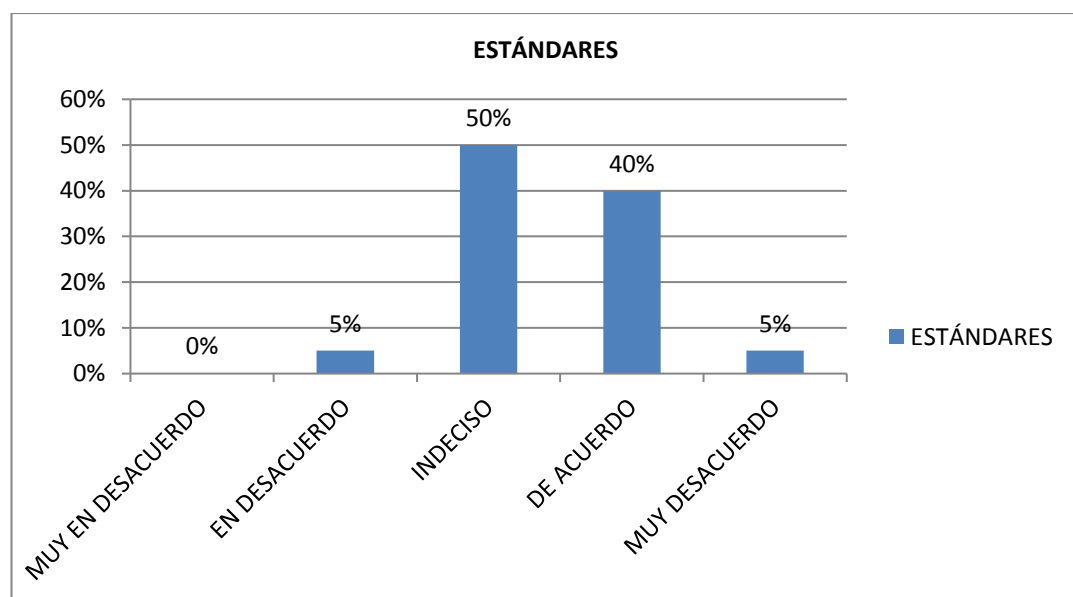
ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%

EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
INDECISO	10	11	50%	55%
DE ACUERDO	8	19	40%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 24 Dimensión Estándares



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con los estándares, porque no cumplen con las actividades encomendadas y tampoco les exigen que se superen continuamente, el 50% está indeciso, 40% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con los estándares, porque siempre cumplen con las actividades encomendadas y les exigen que se superen continuamente en la institución.

Tabla nº. 38 Resultados de la Dimensión Conflictos

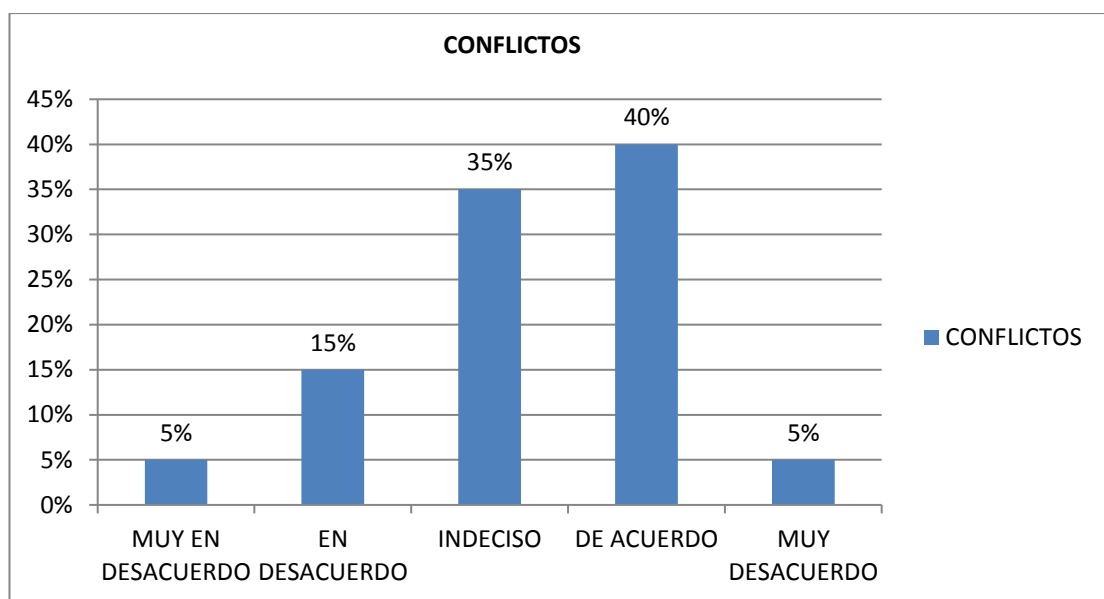
ESCALA	n	N	f	F
--------	---	---	---	---

MUY EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
EN DESACUERDO	3	4	15%	20%
INDECISO	7	11	35%	55%
DE ACUERDO	8	19	40%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 25 Dimensión Conflictos



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con los conflictos, porque nunca las opiniones se aceptan en la institución, el 15% está en desacuerdo, el 35% está indeciso, 40% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con los conflictos, porque las opiniones siempre se aceptan en la institución.

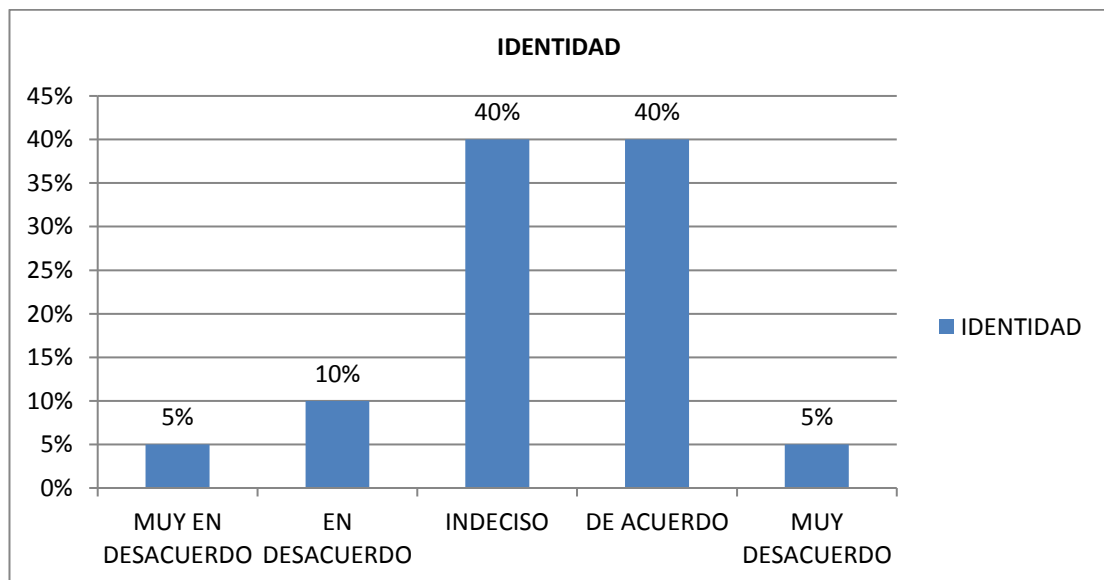
Tabla nº. 39 Resultados de la Dimensión Identidad

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
EN DESACUERDO	2	3	10%	15%
INDECISO	8	11	40%	55%
DE ACUERDO	8	19	40%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 26 Dimensión Identidad



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo y no se identifican con la institución, el 10% está en desacuerdo, el 40% está indeciso, 40% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo y siempre se identifican con la institución.

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Dimensiones de Satisfacción Laboral

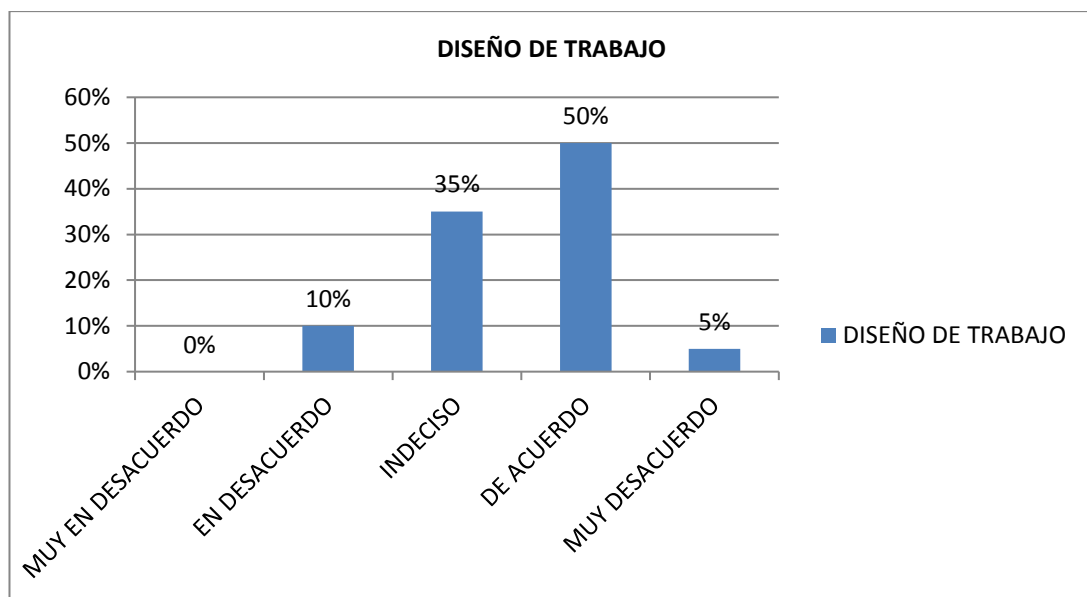
Tabla nº. 40 Resultados de la Dimensión Diseño de Trabajo

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	2	2	10%	10%
INDECISO	7	9	35%	45%
DE ACUERDO	10	19	50%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 27 Dimensión Diseño del Trabajo



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 10% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con el diseño de trabajo de la institución, el 35% está indeciso, el 50% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con el diseño de trabajo de la institución.

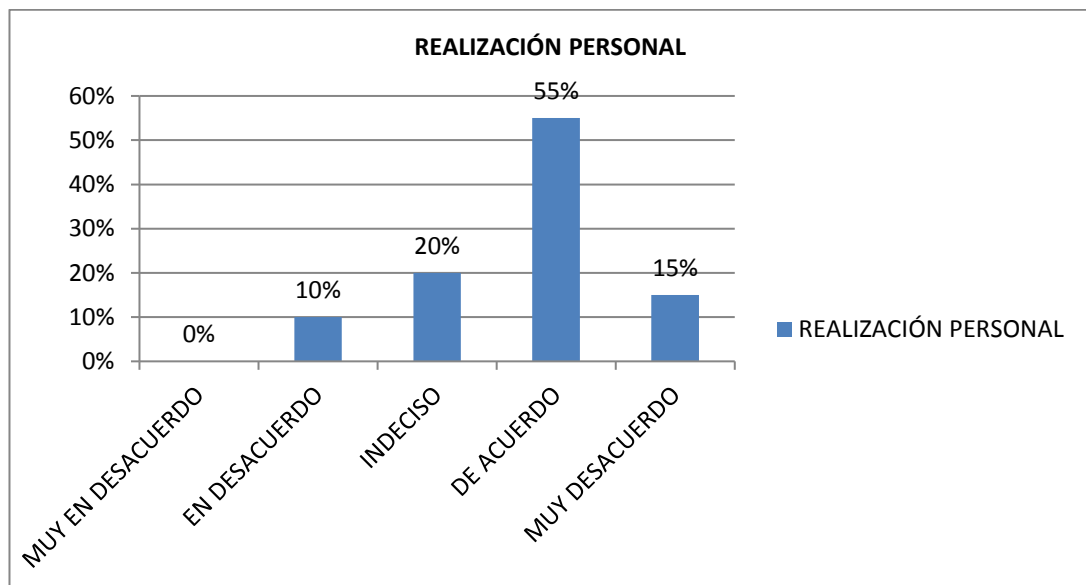
Tabla nº. 41 Resultados de la Dimensión Realización Personal

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	2	2	10%	10%
INDECISO	4	6	20%	30%
DE ACUERDO	11	17	55%	85%
MUY DE ACUERDO	3	20	15%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 28 Dimensión Realización Personal



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 10% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con la realización personal, porque el trabajo que realiza en la institución no va de acuerdo con su trabajo y tampoco le ayuda a su desarrollo personal, el 20% está indeciso, el 55% está de acuerdo y solo el 15% manifestó que está muy de acuerdo con la realización personal, porque el trabajo que realiza en la institución siempre va de acuerdo con su trabajo y le ayuda a su desarrollo personal.

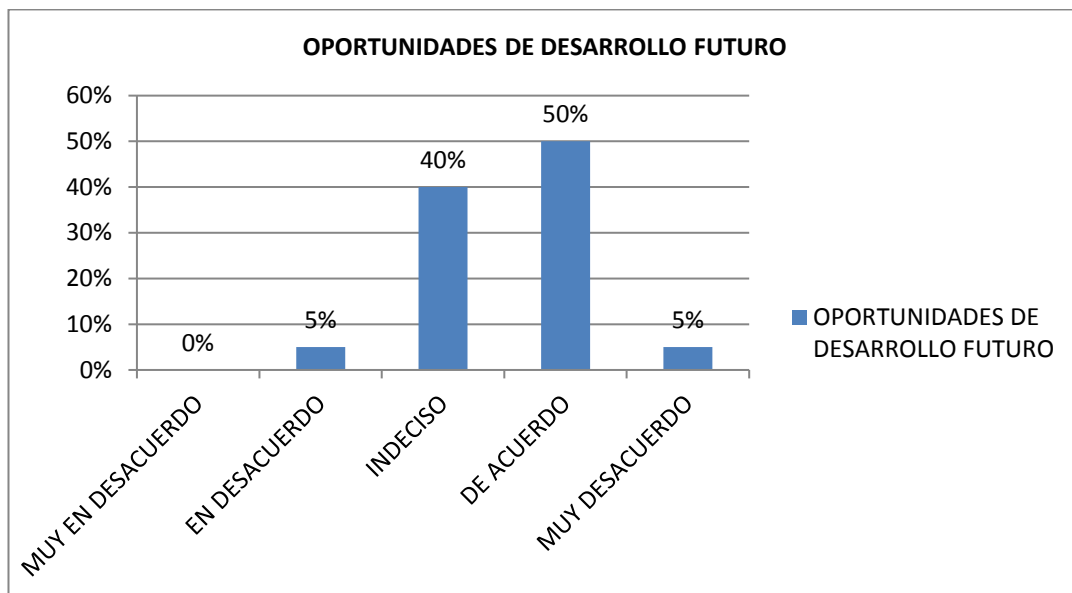
Tabla nº. 42 Resultados de la Dimensión Oportunidades de Desarrollo Personal

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
INDECISO	8	9	40%	45%
DE ACUERDO	10	19	50%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 29 Dimensión Oportunidad de Desarrollo Futuro



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con las oportunidades de desarrollo futuro que le brinda la institución, el 40% está indeciso, el 50% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con las oportunidades de desarrollo futuro que le brinda la institución.

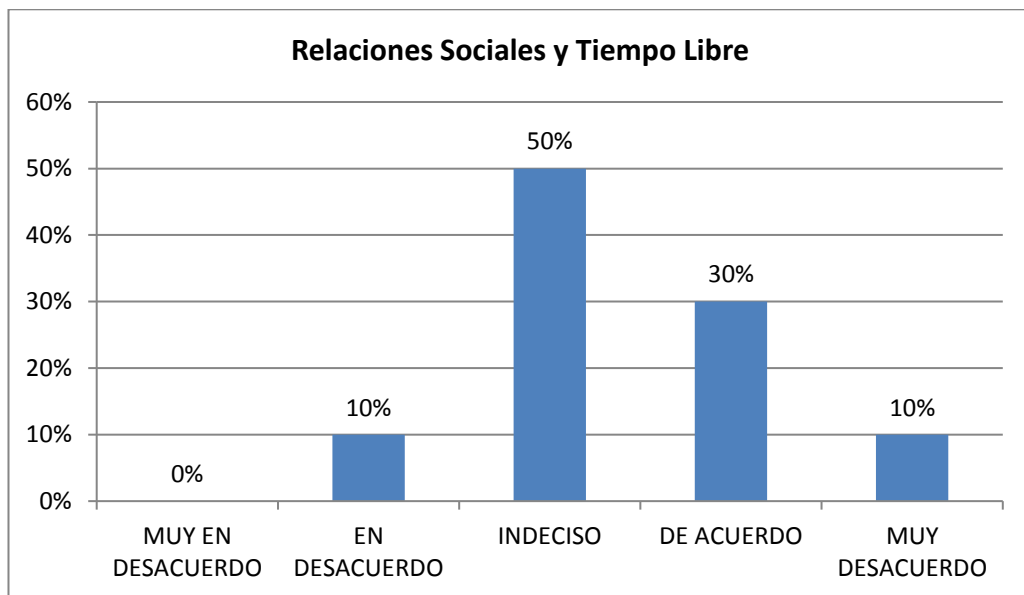
Tabla nº. 43 Resultados de la Dimensión Relaciones y Tiempo Libre

ESCALA	n	N	F	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	2	2	10%	10%
INDECISO	10	12	50%	60%
DE ACUERDO	6	18	30%	90%
MUY DE ACUERDO	2	20	10%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 30 Dimensión Relaciones Sociales y Tiempo Libre



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 10% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con las relaciones sociales y tiempo libre de la institución, 0el 50% está indeciso, el 30% está de acuerdo y solo el 10% manifestó que está muy de acuerdo con las relaciones sociales y tiempo libre en la institución.

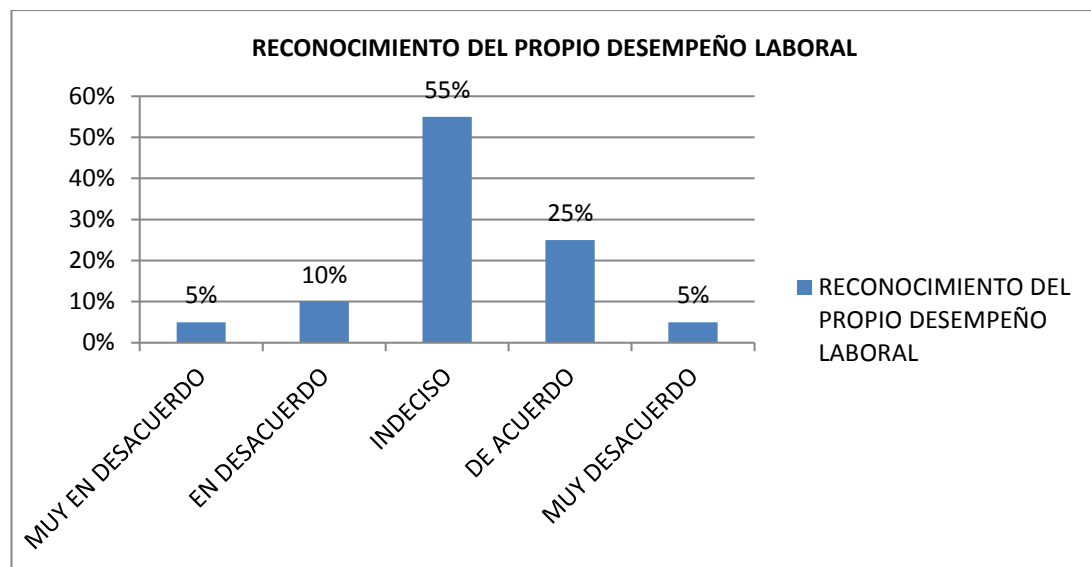
MUY EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
EN DESACUERDO	2	3	10%	15%
INDECISO	11	14	55%	70%
DE ACUERDO	5	19	25%	95%
MUY DE ACUERDO	1	20	5%	100%
TOTAL	20		100%	

44 Resultados de la Dimensión Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 31 Dimensión Propio Desempeño Laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con el reconocimiento del propio desempeño laboral en la institución, el 10% está en desacuerdo, el 55% está indeciso, el 25% está de acuerdo y solo el 5% manifestó que está muy de acuerdo con el reconocimiento del propio desempeño laboral en la institución.

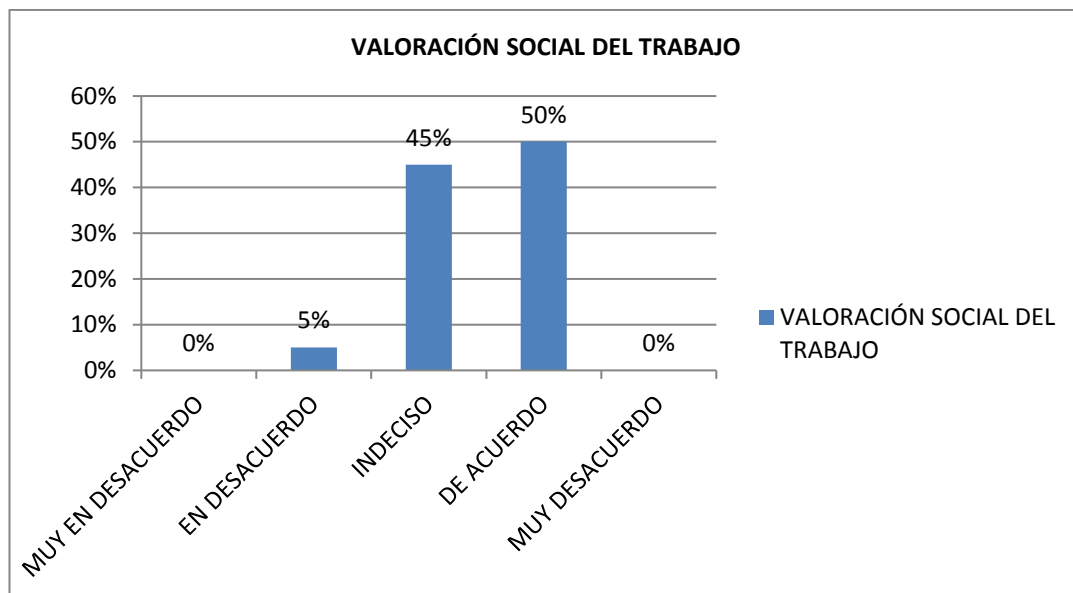
Tabla nº. 45 Resultados de la Dimensión Valoración del Trabajo

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	0	0	0%	0%
EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
INDECISO	9	10	45%	50%
DE ACUERDO	10	20	50%	100%
MUY DE ACUERDO	0	20	0%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 32 Dimensión Valoración Social del Trabajo



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 2 lo que significa que los individuos están en desacuerdo con la valoración social del trabajo en la institución, el 45% está indeciso y el 50% está de acuerdo con la valoración social del trabajo en la institución

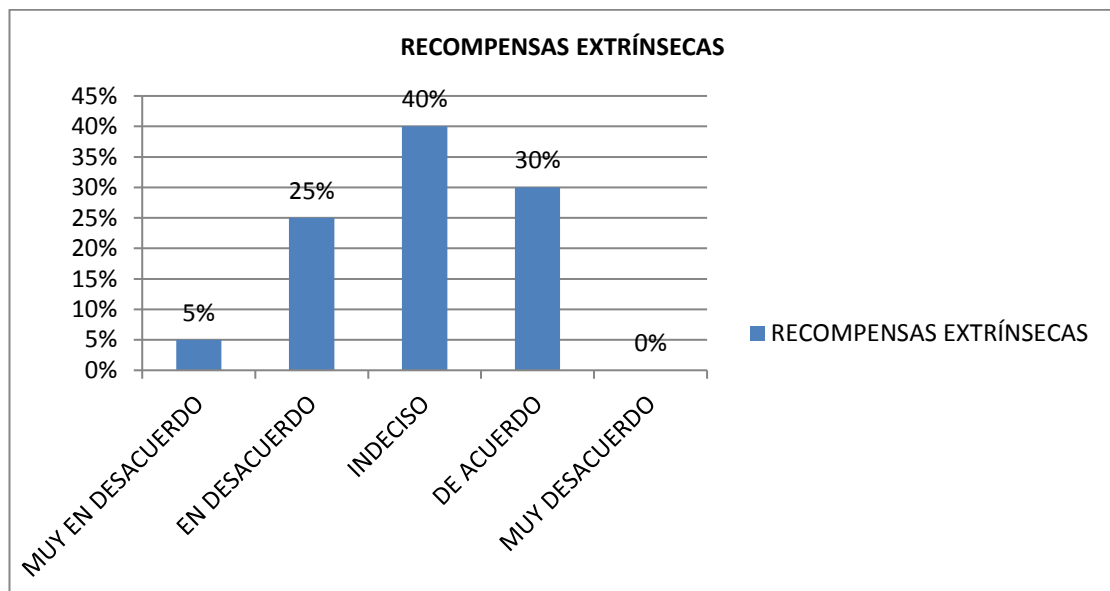
Tabla nº. 46 Resultados de la Dimensión Recompensas Extrínsecas

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	1	1	5%	5%
EN DESACUERDO	5	6	25%	30%
INDECISO	8	14	40%	70%
DE ACUERDO	6	20	30%	100%
MUY DE ACUERDO	0	20	0%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 33 Dimensión Recompensas Extrínsecas



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 5% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con las recompensas extrínsecas recibidas en la institución, el 25% está en desacuerdo, el 40% está indeciso y el 30% manifestó que está de acuerdo con las recompensas extrínsecas recibidas en la institución.

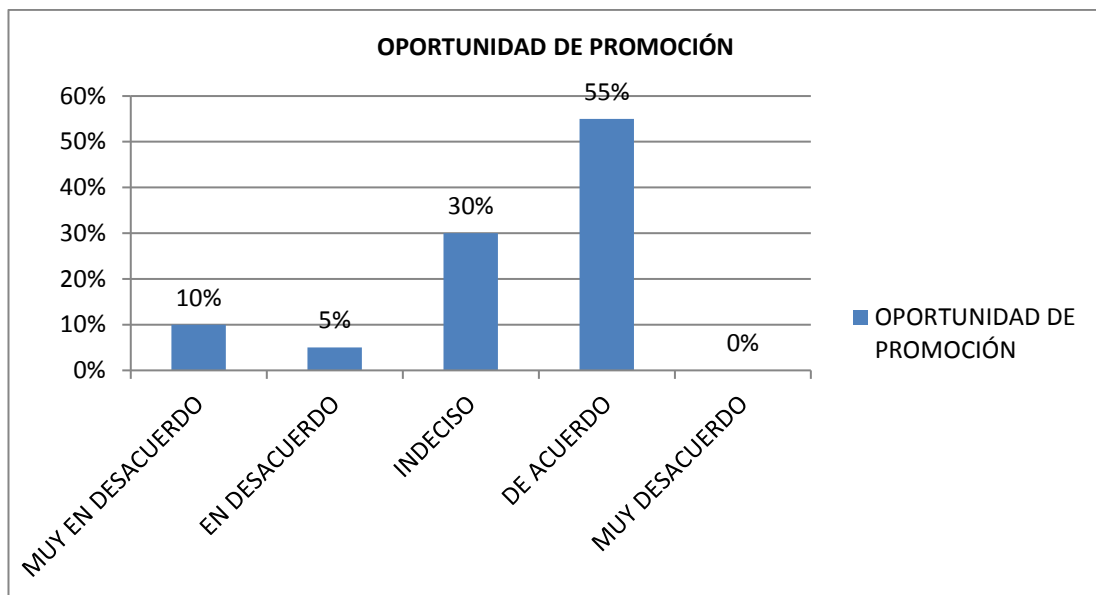
Tabla nº. 47 Resultados de la Dimensión Oportunidades de Promoción

ESCALA	n	N	f	F
MUY EN DESACUERDO	2	2	10%	10%
EN DESACUERDO	1	3	5%	15%
INDECISO	6	9	30%	45%
DE ACUERDO	11	20	55%	100%
MUY DE ACUERDO	0	20	0%	100%
TOTAL	20		100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Figura nº. 34 Dimensión Oportunidad de Promoción



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital Baños del Inca

Elaboración: Propia

Interpretación: De los 20 trabajadores encuestados, el 10% marcaron la alternativa 1 lo que significa que los individuos están muy en desacuerdo con las oportunidades de promoción en la institución, el 5% está en desacuerdo, el 30% está indeciso y el 55% manifestó que está de acuerdo con las oportunidades de promoción en la institución.