



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**El clima organizacional y satisfacción laboral de los  
trabajadores de la Municipalidad Provincial de  
Cutervo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Benites Guevara, Lucero Jourdey: (ORCID: 0000-0002-9875-5588)

**ASESOR:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599 2558)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

En memoria de mi madre Angélica Elmira Guevara Rufasto, aunque hoy no esté conmigo, sigue siendo el ser de luz que ilumina mi vida.

A mi querido padre Segundo Santos Benites Mendoza por su fortaleza, y apoyo en todos los momentos difíciles, por convertirse en el ancla de la familia y sobre todo por siempre creer en mí, brindándome su amor incondicional.

A mis hermanos Yuvis, Yajaira y Ronny, mis cuñados Wilmer, Cesar, Meliza por el apoyo y empuje para dar este gran paso que hoy veo cristalizado, a mis sobrinos Piero, Valeria, Angie, Fabricio, Leonardo y Mathias por ser mi gran inspiración para ser una mejor persona.

**Lucero Jourdey**

## **Agradecimiento**

A mi Dios todo poderoso por bendecirme con el milagro de la vida y la dicha de tener una familia unida, por darme la fortaleza de seguir adelante pese a los obstáculos de la vida.

A toda mi familia por su disposición de ayuda hacia mi persona, por ser el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio, siempre han sido mis mejores guías de vida.

Al Dr. Erick Carlo Figueroa Coronado, por sus aportes profesionales, ya que, sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado.

A la Municipalidad Provincial de Cutervo, por darme las facilidades para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

**La Autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación .....	23
3.2. Operacionalización de variables .....	24
3.3. Población/Muestra.....	25
3.4. Técnicas de recolección de información .....	26
3.5. Procedimiento .....	26
3.6. Métodos de análisis .....	26
3.7. Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Niveles de la dimensión comportamientos de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	28
<b>Tabla 2:</b> <i>Niveles de la dimensión estructura organizacional en la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	29
<b>Tabla 3:</b> <i>Niveles de la dimensión procesos organizacionales en la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	30
<b>Tabla 4:</b> <i>Niveles de la variable del clima organizacional en la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	31
<b>Tabla 5:</b> <i>Niveles de la dimensión factores higiénicos de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	32
<b>Tabla 6:</b> <i>Niveles de la dimensión factores motivacionales de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	33
<b>Tabla 7:</b> <i>Niveles de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	34
<b>Tabla 8:</b> <i>Tabla 8: prueba de normalidad y nivel de significancia de las variables de estudio.....</i>	35
<b>Tabla 9:</b> <i>Correlación de variables.....</i>	35
<b>Tabla 10:</b> <i>Prueba de normalidad y nivel de significancia de la dimensión comportamiento de los trabajadores y la variable satisfacción laboral.....</i>	36
<b>Tabla 11:</b> <i>Resultado de correlación de la dimensión comportamientos con la satisfacción de los trabajadores de la municipalidad de Cutervo.....</i>	36
<b>Tabla 12:</b> <i>Prueba de normalidad y nivel de significancia de la dimensión estructura organizacional y la variable satisfacción laboral.....</i>	37
<b>Tabla 13:</b> <i>Resultado de correlación de la dimensión estructura organizacional y satisfacción de los trabajadores de la municipalidad de Cutervo.....</i>	37
<b>Tabla 14:</b> <i>Prueba de normalidad y nivel de significancia de la dimensión procesos organizacionales y la variable de satisfacción laboral.....</i>	38

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> <i>Porcentajes de la dimensión comportamientos de los trabajadores en la Municipalidad provincial de Cutervo .....</i>	28
<b>Figura 2:</b> <i>Porcentaje de percepción de la estructura de la organización en la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	29
<b>Figura 3:</b> <i>Porcentajes de la dimensión procesos organizacionales en la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	30
<b>Figura 4:</b> <i>Porcentaje del clima organizacional percibido por los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	31
<b>Figura 5:</b> <i>Porcentajes de los factores higiénicos de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	32
<b>Figura 6:</b> <i>Porcentaje de los factores motivacionales de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	33
<b>Figura 7:</b> <i>Porcentaje de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.....</i>	34

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción que los trabajadores tienen dentro de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2021, tuvo un estudio de investigación de tipo cuantitativo – descriptivo, con un diseño no experimental – correlacional. La muestra del estudio de investigación estuvo constituida por 50 trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo. Para la obtención de información se utilizó el cuestionario tipo Likert, el cual se aplicó para medir el nivel de clima organizacional y satisfacción en los trabajadores de la municipalidad, con una validez de tres expertos y una confiabilidad de 0,927 con alfa de Cronbach. Los resultados del trabajo de investigación fueron que tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral son percibidos por los trabajadores de la municipalidad como malos, esto debido a la falta de factores motivacionales en su lugar de trabajo. Finalmente se llega a la conclusión que si existe una influencia significativa entre ambas variables de estudio.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the influence between the organizational climate and the satisfaction that workers have within the Provincial Municipality of Cutervo 2021, it had a quantitative-descriptive research study, with a non-experimental-correlational design. The research study population consisted of 50 workers from the Cutervo provincial municipality. To obtain information, the Likert-type questionnaire was used, which was applied to measure the level of organizational climate and satisfaction in municipal workers, with a validity of three experts and a reliability of 0.927 with Cronbach's alpha. The results of the research work were that both the organizational climate and job satisfaction are perceived by the municipal workers as bad, this due to the lack of motivational factors in their workplace. Finally, the conclusion is reached that there is a significant influence between both study variables.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En el plano de la psicología organizacional se estudian dos variables de mucha importancia para que una organización funcione de manera correcta, como son el clima organizacional y la satisfacción laboral, Furnham (2001), temas que más adelante serán de mucha utilidad para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

El clima laboral es tomado como un referente dentro del contexto de trabajo que existe en una organización dada, tiene como característica principal un conjunto de aspectos materiales e inmateriales los cuales de una u otra manera van a afectar las actitudes, el nivel de motivación, y sobre todo el comportamiento de los trabajadores, y por ende su desempeño. Puede ser reconocido y descrito por todos integrantes involucrados dentro de la organización, en contraste éste puede medirse por medio de estudios cognitivos y descriptivos, así como también mediante medidas observacionales y objetivas. Bordas (2016).

En este contexto y evidenciando la importancia que existe en medir el clima organizacional, el portal de empleo Aptitud en el 2018 realizó una encuesta dirigida a trabajadores de diferentes organizaciones, de los cuales 8 de cada 10 trabajadores consideran que el clima de la organización es un factor clave en el desempeño de los colaboradores, así mismo esta encuesta también reveló que 9 de cada 10 trabajadores que percibieron el clima organizacional de manera negativa tienen en mente optar por renunciar. La República (2020), Ante esta problemática las organizaciones se han visto en la obligación de trabajar con estrategias claras de satisfacción, sin embargo, no todas desarrollan una estrategia de retención de talento. Sus empleados son de distintas generaciones, por lo tanto, según su edad se tiene que entender que los valores de las cosas son diferentes. (Gestión, 2018).

El clima organizacional es la variable que en una organización se percibe y experimenta de manera más rápida, pero sobre todo es la que influye de manera directa en las actitudes y la manera de actuar de los trabajadores, Silva (1996), cuando se habla de clima laboral se hace mención a los aspectos internos

que tiene la organización tales como la motivación en el trabajo, los cuales van a conducir a generar diversas clases de motivación en los miembros de la organización. Esto nos lleva a comprender que en una organización si el ambiente de trabajo satisface las necesidades de manera personal como grupal tiende a ser positivo, por el contrario, si el ambiente organizacional no llega a satisfacer completamente las necesidades de los miembros dentro de la organización, el clima tiende a mostrarse desfavorable. (Chiavenato, 2000).

De igual manera Loitegui (2016), determina que el dinero no lo es todo, que muchas veces los trabajadores necesitan de otros factores de motivación que se relacionan directamente con la satisfacción en la organización, estos factores son las recompensas, las oportunidades de crecer profesionalmente dentro de su puesto de trabajo a la que pertenecen, la interacción que existe entre con los jefes y compañeros, las condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad son factores que también determinan la motivación en los colaboradores, las cuales van a permitir el desarrollo eficiente de las actividades dentro de la organización generando mayor productividad en ellos. Meliá & Peiró (1989).

Al igual que en muchas partes del mundo en Perú se han realizado diferentes estudios e investigaciones para identificar el vínculo que existe entre el clima de la organización y la satisfacción dentro de una organización, de la misma manera estos estudios se han realizado en Perú, se realizan por fases evaluando la motivación y la satisfacción por la remuneración, la atención laboral, el trabajo en equipo, la comunicación, las condiciones ambientales y en general la satisfacción laboral de manera global, Sziklai (2006), Por tal motivo León dentro de su libro describe la gran importancia que existe en realizar una evaluación para identificar el grado de influencia que tiene la satisfacción laboral y los actores intrínsecos del trabajador dentro de la organización. (León y Pejerrey, 1986).

Es desde este punto de vista, que se hace necesario señalar que instituciones públicas como en la Municipalidad Provincial de Cutervo se evidencia un clima organizacional que no permite el desarrollo de los colaboradores dentro de la institución, ello debido a la ausencia de muchos

factores como la comunicación, la falta de motivación, reconocimientos, etc. Estos problemas son reconocidos por los colaboradores de la Municipalidad de Cutervo, esto genera cierta insatisfacción con su trabajo y afecta el cumplimiento de las metas organizacionales, así como una falta de compromiso para permitir que la misión y visión de la institución se implemente de manera efectiva.

Otro de los problemas es el local de la institución, no es el adecuado para el funcionamiento de la municipalidad ya que es muy pequeño para la cantidad de oficinas que existe, por tal razón es que las oficinas se encuentran distribuidas en diferentes locales de la ciudad (estadio municipal, coso taurino, centro comercial, beneficencia) creando malestar en los trabajadores y muchas veces también en los usuarios.

A esto se suma las malas relaciones interpersonales entre los jefes y trabajadores, generando un ambiente tenso y de disconformidad, interviene también el tema político ya que los cargos son ocupados por personas de confianza y sin el perfil que muchas veces se requiere, dejando de lado y sin importancia la formación académica y la experiencia que el trabajador posee.

En esta investigación, vamos a observar si existe relación entre las dos variables de estudio, clima y satisfacción en los trabajadores que conforman la muestra de estudio, dichas variables contribuyen al éxito de la organización, ya que depende de los comportamientos, las estructuras organizativas y los procesos utilizados por la organización van a ocasionar en el trabajador un sentimiento de conformidad o disconformidad, dependiendo a ello se evaluará la ejecución y desarrolla de sus tareas.

Considerando el problema anteriormente descrito se propone lo siguiente ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021?

Para el desarrollo del estudio se plantea como justificación lo siguiente: El análisis con base en la teoría sobre el clima organizacional de Likert que se realizará es de mucha importancia para todas las organizaciones ya que esta teoría busca identificar cuáles son aquellos factores que determinan el clima organizacional dentro de una organización y cuál es el grado de influencia que

éste tiene en la satisfacción de los trabajadores dentro de su lugar de trabajo, ayudará a conocer también las emociones y necesidades que estos experimentan.

Cabe mencionar, que este trabajo servirá como punto de alusión a las municipalidades debido a que podrán tomar medidas estratégicas y orientarse a los resultados, arreglar las deficiencias y reforzar sus capacidades para que su clima y satisfacción mejore dentro de la organización.

El estudio de investigación plantea como principal objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que tienen los trabajadores del gobierno local de Cutervo. Los objetivos específicos se establecieron: Identificar la relación entre el comportamiento de los trabajadores y la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021., Determinar la relación entre la estructura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021. y finalmente Establecer la relación entre los procesos organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Frente a la problemática que se ha identificado se refiere en la investigación incluir antecedentes relacionados con las variables de estudio los cuales se detallan a continuación:

Pedraza (2020) en su investigación establece como objetivo analizar el vínculo entre las dos variables de estudio desde la perspectiva del trabajador. Su trabajo tuvo un enfoque empírico, racional y causal. Se aplicó como instrumento el cuestionario a una muestra de 80 empleados, dando como resultado un alfa de Cronbach superior a 0.70 mostrando de esta manera la confiabilidad de la báscula, en el estudio de investigación se encontró diversas percepciones en los trabajadores de organizaciones privadas en cuanto a los factores internos y externos. Dicha investigación concluye con resultados favorables debido a la contribución que tiene el clima de la organización en la satisfacción de los trabajadores y al desempeño organizacional.

Montoya et al (2017) por su parte desarrollaron una investigación en la cual refieren como objetivo establecer el vínculo entre el clima de la organización y la satisfacción del personal docente y administrativo que labora en la institución educativa superior de Chillán - Chile, se trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con una muestra no probabilística de 166 colaboradores. Para realizar la recopilación de datos se aplicaron tres instrumentos que miden el clima en la organización, la satisfacción laboral y un instrumento adición al que identifica referencias sociodemográficas y aspectos laborales de los trabajadores. Se obtuvo como resultado que un 95% de docentes se sienten bien en su puesto de trabajo al igual que el 90.6% del personal administrativo, en cuanto al clima laboral se muestra que el 80% de personal docente y un 72.7% de personal administrativo indicaron percibir un buen ambiente laboral. Los colaboradores con mayor grado de satisfacción y que perciben un clima organizacional alto son aquellos que muestran mayor tiempo trabajando en la institución educativa. La relación entre la puntuación de ambas variables de estudio fue estadísticamente importante, tanto en docentes y personal administrativo. Se llegó a la conclusión que un buen clima laboral tiene un nivel

de influencia elevado en lo que respecta a la satisfacción laboral tanto de docentes como personal administrativo.

De igual forma Vargas et al (2018) describió como objetivo de su investigación mostrar la relación y efecto existente entre la satisfacción laboral de los colaboradores con la productividad a través de un estudio exploratorio secuencial. Se obtuvo una muestra de 50 trabajadores del área de planificación y control de una empresa del sector privado que tiene como rubro la fabricación de vidrio. Se trabajó con un instrumento basado en dos cuestionarios para analizar y medir ambas variables de estudio, los resultados obtenidos fueron estudiados y analizados con el apoyo del SPSS. Se llegó a la conclusión que efectivamente existe una gran relación entre las variables de estudio (satisfacción laboral y la productividad), se determinó también que uno de los factores principales que intervienen negativamente en el desarrollo de las tareas y la productividad de los trabajadores es el salario.

Al respecto Guevara et al (2018) desarrolló un trabajo de investigación en donde encontró trabajadores insatisfechos en su lugar de trabajo, teniendo un impacto negativo en la atención al usuario en las diferentes oficinas de la municipalidad, esto es influenciado por diferentes aspectos que componen el clima organizacional, tales como infraestructura, el ambiente social, el comportamiento organizacional, etc. La investigación permitió conocer los problemas que presenta la municipalidad en cuanto a su clima organizacional, fijando la relación que existe con la satisfacción laboral. Se utilizó la observación, entrevista y encuesta como técnicas de investigación, se realizó un análisis descriptivo - correlacional, con ayuda de software SPSS, con el objetivo de determinar si el clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral. Se concluye en aceptar la hipótesis de estudio. A mejor clima organizacional, mayor nivel de satisfacción en el trabajo en las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas.

Melo (2018) en su investigación menciona, que es importante estudiar aspectos en la gestión del factor humano, con la finalidad de aportar en la generación de nuevos conocimientos a los empresarios, para diseñar e

implementar políticas efectivas en la administración del personal. La investigación tuvo como objetivo central analizar el vínculo que existe en torno al ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo, tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Para obtener la información requerida se utilizó el instrumento del cuestionario, el cual fue aplicado a 133 trabajadores. En los resultados arrojaron que se evidencian variables que describen el estado actual del clima organizacional y corroboran el vínculo que existe entre la satisfacción laboral. El estudio concluye que son tres dimensiones del clima organizacional las que evidencian vínculos positivos e importantes con la satisfacción laboral.

Por otro lado, Dávila et al (2021) en su trabajo de investigación propone como objetivo central identificar la conexión que existe entre ambas variables de estudio en una organización peruana en el 2020. El estudio de investigación se efectuó con un enfoque cuantitativo, con un diseño experimental - correlacional, se tomó una muestra conformada por 136 trabajadores de la organización en estudio, ubicada en Lima. Se evaluaron de 20 a 16 ítems relacionados respectivamente a las variables de estudio, cuyos resultados muestran que el 71.20% de los colaboradores perciben el clima de su organización como regular y el 80.70% de los trabajadores perciben a la satisfacción laboral con un nivel regular. Se tuvo como conclusión que existe un vínculo positivo y significativo entre ambas variables de estudio.

Por su parte Aguilar (2018) en el desarrollo su trabajo de investigación, plasmó como objetivo central establecer el vínculo que hay entre el clima y la satisfacción en los colaboradores del gobierno local de Independencia - Lima, empleó una metodología basada en un enfoque cuantitativo, con un tipo de diseño no experimental, se obtuvo una muestra de 100 colaboradores administrativos que trabajan en las diferentes áreas de la municipalidad que superan el año de antigüedad y que trabajan bajo diferentes modalidades. Para poder obtener la información requerida empleó la técnica de la encuesta mediante la cual se mide las variables de estudio, estos instrumentos fueron validados por personas expertas en la materia, además se determinó su

confiabilidad mediante el análisis estadístico del Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 857 para la variable independiente y, 811 para la variable dependiente. Finalmente se concluye que si existe un vínculo directo entre las variables de estudio en los colaboradores de la municipalidad de Independencia.

Durand (2018) en su investigación tiene como objetivo general dar a conocer si existe vínculo alguno entre clima de la organización y la satisfacción organizacional en los colaboradores en la Municipalidad de Mi Perú, se trabajó con una metodología hipotética - deductiva, con diseño de estudio no experimental- transaccional, teniendo como variables de estudio el clima en el puesto de trabajo y el grado de satisfacción que tiene de los trabajadores, se tomó una muestra formada por 100 colaboradores, la técnica que se utilizó en la obtención de datos fue mediante la aplicación de una encuesta y para ello se utilizó 2 cuestionarios los cuales constan de 47 y 37 ítems los cuales fueron aplicados a la muestra de colaboradores de la entidad en estudio, uno de ellos se aplicó para evaluar clima de la organización y el otro para medir la variable satisfacción laboral. Los resultados muestran el vínculo que hay entre ambas variables objeto de estudio en el gobierno local de Mi Perú.

Sánchez (2018) en su estudio de investigación estableció como objetivo Identificar y evaluar la conexión que existe entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del centro de salud Chota, el método utilizado en el presente estudio fue de tipo observacional con un diseño de investigación de tipo descriptivo transversal-correlacional, Se obtuvo una muestra no probabilística de 155 trabajadores, para obtener la información, para ello se utilizó dos cuestionarios los cuales fueron elaborados por el MINSA, una es para medir la variable de clima organizacional y otra para medir el nivel de satisfacción laboral. Los resultados que se obtuvieron evidencian que el 61.3% percibe el clima organizacional por mejorar, el 36.8% Saludable y 1.9% negativo. Por otro lado, se pudo también observar que hay otras dimensiones por mejorar como el liderazgo, la innovación, la motivación, la comunicación etc. La dimensión de remuneración se presenta como no saludable, en cuanto a los resultados de satisfacción laboral se puede evidenciar que el 65.2% de



colaboradores se encuentran satisfechos el 30.3% son indiferentes y el 4.5% están en un nivel de insatisfacción, Finalmente se concluye este trabajo de investigación indicando que el vínculo que existe entre las variables es altamente significativo lo que conlleva a aceptar la hipótesis de investigación planteada.

Mientras que Carmona (2019) indica que actualmente existe mucha controversia en el estudio de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral ya que son dos variables muy importantes para la gestión y administración de las entidades públicas y privadas, sin embargo, éstas deben ser estudiadas ya que son percibidas por los integrantes que se desarrollan en la organización. Para la obtención de información se aplicaron dos cuestionarios, uno sobre clima organizacional el cual está conformado por 25 ítem, los cuales permiten medir las dimensiones tanto del ambiente físico como toma de decisiones y uno para medir la satisfacción laboral el cual está estructurado con 18 afirmaciones, evaluando las dimensiones del respeto, comunicación, motivación, etc. Además, se determinó que existe una relación significativa entre estas dos variables. Los resultados que se obtuvieron fueron de vital importancia para describir al clima organizacional cómo regular y la satisfacción laboral en los trabajadores se encuentra en un nivel medio, en conclusión se afirma que existe vínculo directo entre ambas variables, se concluye también que al mejorar el clima organizacional puede impactar directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, Por tal motivo se propusieron 24 acciones para mejorar y reforzar las políticas que afectan el clima de la organización dentro de la agencia 1 Cajamarca del banco de la nación.

Cárdenas & Vega (2019) en su trabajo de investigación estudia el vínculo que existe en los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las diferentes áreas administrativas de la empresa Maxlim en Cajamarca, el tipo de estudio es correlacional y fue desarrollado desde agosto hasta noviembre del año 2017, el estudio de investigación describió como objetivo determinar si existe vínculo entre ambas variables de estudio Así como también reconocer y mencionar las dimensiones de cada una de las variables. El instrumento utilizado fue una encuesta la cual fue validada mediante los valores

del Alpha de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.911, de la misma manera el instrumento fue validado por expertos quienes dieron y aprobaron su validez. Tuvo una muestra conformada por 10 colaboradores del área de operaciones, para obtener la información se aplicaron dos tipos de cuestionarios uno que consta de 18 preguntas relacionadas al clima organizacional y 21 preguntas relacionadas a la satisfacción laboral. Los resultados que se obtuvieron muestran que sí existe un vínculo elevado y directo entre los niveles de ambas variables en los trabajadores de la empresa en estudio, además se pudo identificar las dimensiones de cada variable que influyen dentro de la organización. El estudio muestra la importancia de crear un buen clima organizacional dentro de las empresas, con el objetivo de que los trabajadores perciban un ambiente de trabajo adecuado sintiéndose satisfechos en su lugar de trabajo y mostrando una mayor productividad de sus actividades y el desempeño laboral.

Sánchez (2017) en su trabajo de investigación planteó como objetivo general contrastar el clima organizacional según el género que tiene el personal del área de enfermería del Hospital de Cutervo - Santa María, El estudio de investigación estuvo conformado por una población conformada por todo el equipo de enfermeros que prestan servicios en el hospital y su muestra se constituyó por 30 enfermeros. El tipo de estudio es aplicativo con diseño de investigación no experimental, con enfoque cuantitativo, Para la obtención de datos y corroborar la hipótesis planteada se aplicó una encuesta obteniendo como resultados que el clima laboral se ubica en buenas condiciones laborales con una media favorable.

Finalmente Fernández (2017) en su investigación realizada en el 2017 estableció como objetivo examinar y diagnosticar el posible vínculo entre el clima de la organización y el desempeño laboral en DISA - Cutervo, se utilizó una investigación de tipo no experimental, de corte transversal, con un diseño de investigación descriptivo correlacional y una muestra de 110 trabajadores administrativos a los cuales se les aplicó la encuesta compuesta por 22 interrogantes, los datos que se obtuvieron fueron procesados a través del SPSS. Fernández concluye su trabajo indicando que el clima organizacional en DISA -

Cutervo se encuentra en un nivel elevado, mientras que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio.

Dentro del fundamento teórico que sustentan la investigación se analiza a la Teoría del clima organizacional de Likert citado por (Burt – 2006), autor muy reconocido por sus diferentes trabajos sobre procesos administrativos, este autor realiza una de las teorías organizacionales más completas debido al nivel de explicación, esta teoría de clima organizacional o también conocida como teoría de los sistemas de organización tiene como propósito contemplar cuales son las causas y los efectos de los climas en estudio, a la vez analiza las variables que conforman el clima que se estudia.

Para Likert, el comportamiento que adoptan los trabajadores en la organización es originado, en muchas oportunidades por el comportamiento que existe dentro de la organización y por las condiciones de trabajo, que estos mismos perciben.

La reacción que tiene un trabajador frente a una situación determinada siempre está en función del grado de percepción que éste posee. Lo importante en este caso es la manera en cómo el trabajador ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad es la que tiene mayor influencia en la percepción, es ésta la que va a determinar el tipo de comportamiento que adopta el trabajador. Altez, E. & Arias, L. (2019), menciona en este sentido es posible identificar los 4 principales factores que tienen mayor influencia en la percepción del clima, entonces estos factores los podemos definir como: los parámetros que se encuentran vinculados al contexto, a la innovación tecnológica y a la estructura orgánica, la ubicación jerárquica en la que el trabajador se encuentra inmerso en la organización, así también como la remuneración salarial que percibe, los factores intrínsecos como las actitudes, la personalidad, el grado de satisfacción y la manera en cómo perciben el clima de la organización los trabajadores, colegas y superiores.

De una manera más específica Armstrong (1991), cita a Likert quien determina tres tipos de variables que identifican las características de la organización.

*Variables causales:* son aquellas variables que no dependen de nadie y que van a determinar el sentido de ser de la organización, como ésta evoluciona y cuáles son los resultados que obtiene. Estas variables están dispuestas a tener algún cambio que los responsables realicen dentro de la organización, tales como: estructura de la organización, políticas organizacionales, decisiones, tipos de liderazgo, conductas y habilidades. Las variables causales se diferencian de las demás por dos factores principales: 1. Se pueden modificar y transformar por los integrantes de la organización, además de ello también puede agregar componentes nuevos y 2. Son variables de causa y efecto, esto quiere decir si éstas llegan a ser modificadas hacen que las otras variables también se modifiquen y por el contrario si estas variables permanecen sin cambios no serán influenciadas por otras variables.

*Variables intermediarias:* son aquellas que muestran el estado del clima que tiene una organización. Éstas afectan las relaciones entre los trabajadores inmersos en la organización, la comunicación y la toma de decisiones, por ejemplo, el desempeño, lealtades, actitudes, percepciones y motivaciones.

*Variables finales:* Estas variables son el resultado de las dos variables precedentes, refleja el resultado que la organización obtiene de sus actividades, ya que constituye la eficacia de la organización, éstas son por ejemplo la productividad, costos, calidad, etc.

Likert en su investigación citada en Chiavenato (2011), menciona que la interacción de estas 3 variables permite identificar dos modelos de clima organizacional, y cada uno de ellos cuenta con dos subsistemas, estos son:

Clima de tipo autoritario. Sistema 1 – Autoritarismo Explotador: En este tipo de clima los trabajadores no cuentan con la confianza necesaria por parte de la dirección. La gran parte de las decisiones y el planteamiento de objetivos son decididos por los altos mandos de la organización. Esto origina que los colaboradores se desenvuelven dentro de un ambiente de miedo, de amenazas, las relaciones que los jefes y colaboradores tienen se basan en temor y desconfianza, la comunicación en este tipo de clima organizacional solo son instrucciones particulares. Sistema 2 - Autoritarismo paternalista: en este tipo de

clima la comunicación entre sus actores es de manera condescendiente, las decisiones en su gran mayoría son tomadas en lo alto de la organización y otras se toman en los escalones inferiores. La interacción que existe entre los trabajadores y los superiores se establece de manera condescendiente por parte de los superiores y con precaución por parte de los colaboradores de la organización. En este tipo de clima se tiene la impresión de trabajar en una organización con un ambiente tranquilo y estructurado.

*El clima es de tipo participativo. Sistema 3 – Consultivo:* la confianza de los colaboradores se amplía dentro de un clima participativo. Las decisiones que se toman dentro de la organización generalmente son realizadas en lo alto de la organización sin embargo se permite que los trabajadores puedan tomar ciertas decisiones sobre algunos temas específicos en los niveles inferiores, existe una interacción moderada por parte de jefe y trabajador y en muchas ocasiones un grado de confianza elevado. El ambiente de este clima organizacional es dinámico y la administración se realiza a través de objetivos por alcanzar. *Sistema 4 – Participación en grupo:* en este sistema el grado de confianza entre la dirección y el trabajador es elevado, la comunicación no se realiza solo de manera ascendente ni descendente, sino también se da una comunicación lateral.

Brito, et all (2020), citado en Brunet (2002), menciona que la participación, la implicación, el establecimiento de objetivos de rendimiento, mejoramiento de los métodos de trabajo son factores que motivan a los colaboradores. Los niveles inferiores tienen mayor participación en las responsabilidades acordadas. En conclusión, todo el personal que se encuentra dentro de la organización forma un solo equipo para el logro de objetivos según la planificación estratégica.

Por otro lado, Pérez & Rivera (2015), para el análisis de la variable dependiente satisfacción laboral analiza la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg citado por (Rodríguez 2004) esta teoría permite distinguir los factores que producen satisfacción o no satisfacción llamados factores motivacionales (éxito, reconocimiento, promoción) y los que producen insatisfacción o no

insatisfacción, a los cuales llama factores higiénicos (estilo de liderazgo, salario, seguridad).

Herzberg en su teoría establece dos tipos de factores: higiénicos y motivadores.

Los factores higiénicos o también conocidos como factores ergonómicos están relacionados con el entorno, el ambiente de trabajo y las condiciones en el mismo. La presencia de este factor en tanto sea superior o menor grado manifiesta la aparición de más o menos insatisfacción. Muchos de estos factores como las necesidades biológicas, tienen relación directa con la naturaleza del hombre y otros con características propias del ser humano como la necesidad de seguridad, de afiliación, etc.

Carrion (2019), menciona otros factores fuera del ámbito laboral son las políticas y las normas que rigen la gestión y administración de la organización, las relaciones interpersonales entre todos los miembros, las condiciones de trabajo como la iluminación, temperatura, ruido, retribución, seguridad, etc. Cuando estos factores son negativos se produce insatisfacción, eso quiere decir que el trabajador se sentirá desmotivado.

Los factores motivacionales por el contrario se refieren al contenido en sí del trabajo, las tareas que realizan. Se consideran factores motivacionales al logro, el reconocimiento, la responsabilidad, la posibilidad de crecer laboralmente, ser creativos, etc.

En conclusión, Sotomayor (2013), indica que estos factores se refieren a lo que la persona hace, y se encuentran ligados a las actividades que desarrollan en la organización. Se consideran a estos factores como factores de satisfacción.

### III. MÉTODOLÓGÍA

#### 3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

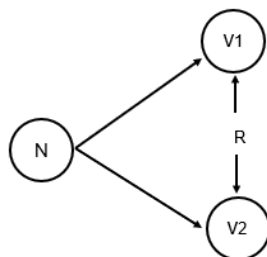
El presente trabajo fue un estudio de investigación cuyo tipo de trabajo fue de tipo Cuantitativo – Descriptivo, tal cual menciona los conceptos de Hernández y Sampieri (1994).

Cuantitativo, porque es un enfoque a través del cual se utilizará diferentes herramientas de análisis que ayudarán a poder obtener los resultados de una manera más eficiente, estos análisis serán tanto matemáticos como estadísticos, con la finalidad de poder describir y explicar la presencia de fenómenos a través de datos numéricos, por medio de este enfoque se logra conseguir conocimientos de los cuales puede provenir las relaciones causa y efecto. Tamayo (2004).

Descriptivo, porque el trabajo de investigación en desarrollo tiene como propósito describir la manera en cómo el problema se manifiesta dentro del campo de análisis, es decir cómo perciben los trabajadores el clima organizacional y cómo éste influye en la satisfacción de los mismos. Por otro lado, esto también conlleva a analizar y a medir de manera independiente las variables de estudio. Koontz et all (2012).

##### Diseño de investigación

El diseño en el que se basa el presente trabajo de investigación es no experimental - correlacional. Esto según Robbins (1998), quien para lograr un mejor entendimiento de este diseño propone el siguiente diagrama:



Dónde:

N= muestra

V1= Clima Organizacional

V2= Satisfacción Laboral

R= Relación entre variables

Es no experimental, ya que en el estudio de investigación no se construye ninguna situación, todo lo contrario, solo se observan situaciones ya existentes.

Correlacional, es un estilo de estudio un poco descriptivo, el cual tiene como finalidad identificar y medir el nivel y el grado de influencia que existe entre las dos variables que se pretenden estudiar.

### **3.2. Operacionalización de variables**

En el presente trabajo de investigación se realizó la operacionalización de las dos variables en estudio, las cuales son:

Variable 1: Clima organizacional, Según (Chiavenato, 2011), precisa al clima dentro de la organización como al ambiente interno que existe entre los colaboradores de una empresa, y está estrechamente vinculado con el grado de motivación. El clima en la organización es la característica del ambiente que los colaboradores de la empresa perciben o experimentan y que influye directamente en su comportamiento.

Variable 2: Satisfacción laboral, Satisfacción laboral, según Locke (1976) indica que la satisfacción en el lugar de trabajo es una circunstancia emotiva, pero sobre todo positiva y placentera que tiene como resultado una percepción parcial en cuanto a las experiencias laborales que los trabajadores tienen dentro de la organización.



La variable 1 desarrollo los siguientes indicadores: el aspecto individual de los trabajadores, los comportamientos a nivel de grupo e intergrupo, el grado de motivación que cuentan los trabajadores, la evaluación constante del rendimiento, las remuneraciones, el tipo de comunicación que existe en la organización y la toma de decisiones. Para el desarrollo de estos indicadores se utilizó la escala ordinal.

La variable 2 desarrolló los siguientes indicadores: condiciones del trabajo, la administración de la empresa, las relaciones entre jefes y trabajadores, salarios, los beneficios que reciben, el reconocimiento, la realización personal y profesional, la responsabilidad. Estas dimensiones se midieron a través de la escala ordinal.

### **3.3. Población/Muestra**

#### **Población**

La población utilizada para el estudio de investigación estará integrada por todos los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo que son un total de 417 trabajadores.

<b>TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CUTERVO - 2021</b>	
Trabajadores nombrados	100
Trabajadores contratados	235
Trabajadores obreros	82
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>

#### **Muestra**

Para Giraldo (2001), la muestra es un grupo de trabajadores entre los cuales existen características similares para ser objeto de estudio. En este caso la muestra para la presente investigación estuvo conformada por los 100 trabajadores nombrados de la Municipalidad de Cutervo, sin embargo, por diferentes circunstancias solo se trabajó con 50 colaboradores. Criterios de inclusión: trabajadores que aceptan participar voluntariamente, no se encuentran de vacaciones durante el periodo de la investigación y no se encuentran realizando trabajo remoto, los criterios de exclusión: trabajador que no acepta

participar voluntariamente, se encuentra de vacaciones o realizando trabajo remoto.

El tipo de muestreo que se ha planteado es no probabilístico, por conveniencia a criterio de la investigadora.

### **3.4. Técnicas de recolección de información**

#### **Técnicas**

Para el recojo de información se empleó como técnica a la encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores nombrados de la Municipalidad en estudio. Esta técnica permite recoger con mayor facilidad y de forma práctica los datos sobre las variables a investigar, a través de preguntas abiertas y cerradas, utilizando un lenguaje claro y sencillo, de esta manera contrastar y validar la hipótesis planteada.

#### **Descripción de Instrumentos**

El instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación es el cuestionario, este instrumento estará orientado a los 50 trabajadores contratados de la Municipalidad provincial de Cutervo.

El cuestionario que se aplicó a la muestra seleccionada se elaboró tomando como base la Escala de Likert, ésta es una escala que se utiliza para calificar y cuestionar el nivel de acuerdo y desacuerdo de una persona, es idónea para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

### **3.5. Procedimiento**

Después que se determinó la muestra, se procedió a aplicar el instrumento elegido, obteniendo de esta manera la información que se requiere, los mismos que posteriormente serán analizados estadísticamente e interpretados para determinar conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis**

Una vez culminada la aplicación del instrumento y ya teniendo toda la

información necesaria, se procede a procesar la información a través de una base de datos y se emplea el programa SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos tienen la particularidad de brindarnos la información necesaria y fue muy útil para obtener la información para nuestra investigación, y que se reflejan es aspectos positivos como también negativos, Pedraza (2018).

Los aspectos éticos que tomamos muy en cuenta y que fueron considerados y además que aseguraron la presente investigación se reflejaron en las acciones siguientes:

a) Consentimiento informado: desde un inicio los participantes para conocimiento de sus responsabilidades, así como de sus derechos aceptaron ser informantes.

b) Confidencialidad: se relaciona con la identidad y su protección de las personas que participaron en la investigación en calidad de denunciantes.

(c) Veracidad: se trató de que la veracidad sea un principio fundamental de la información que se muestre y su confidencialidad fue rigurosamente protegida.

(d) Originalidad: para demostrar la carencia de plagio intelectual las fuentes bibliográficas de la información fueron citadas.

#### IV. RESULTADOS

Se procesaron los datos que fueron recolectados con la muestra, y de ello se obtuvieron resultados; los cuales se presentan en las tablas y gráficos que a continuación se visualizan.

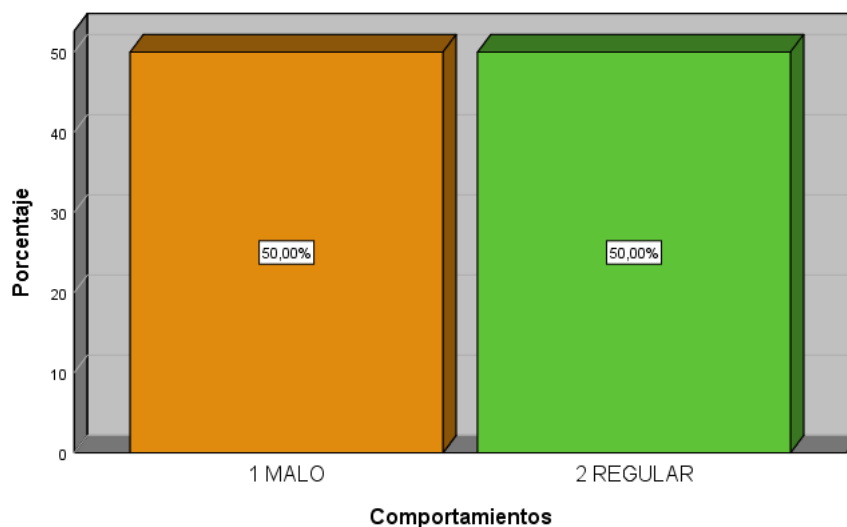
Se presentan los resultados teniendo en cuenta sus dimensiones y la variable.

**Tabla 1:** Niveles de la dimensión comportamientos de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo

	Frecuencia	Porcentaje válido
MALO	25	50,0
REGULAR	25	50,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 1:** Porcentaje de la dimensión comportamientos de los trabajadores en la municipalidad de Cutervo.



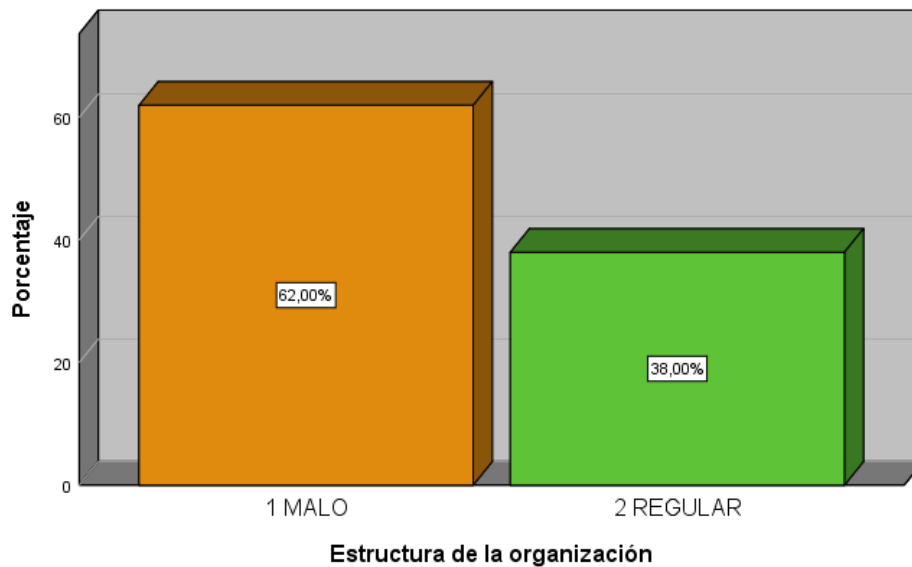
La tabla y la figura 1 evidencian que, en la dimensión de comportamiento de los trabajadores de la variable de clima organizacional, los trabajadores de la municipalidad de Cutervo, ubican en un nivel malo con un 50%, mientras que el otro 50% de los colaboradores perciben a esta dimensión como regular.

**Tabla 2:** Niveles de la dimensión estructura organizacional en la Municipalidad provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
MALO	31	62,0
REGULAR	19	38,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 2:** Porcentaje de percepción de la estructura organizacional en la Municipalidad provincial de Cutervo.



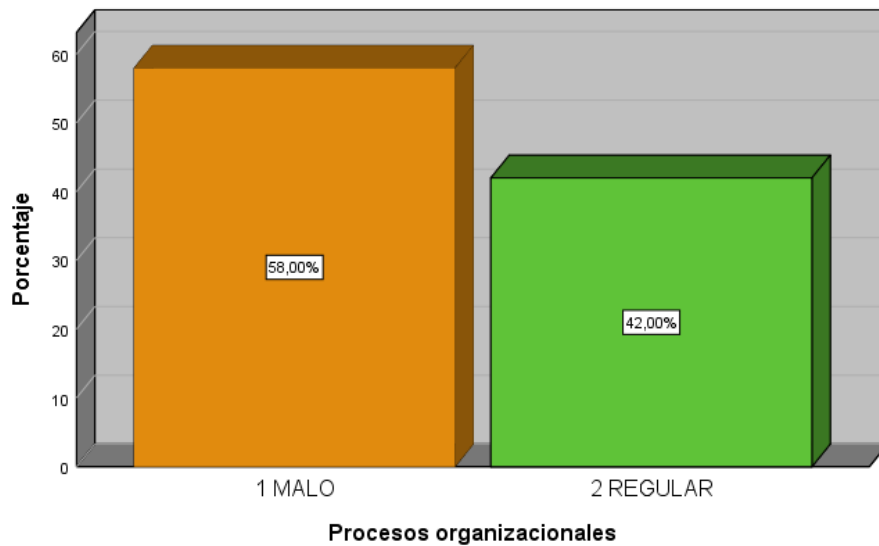
Contrastando la tabla y la figura 2 se evidencia que en la dimensión estructura organizacional dentro de la variable de clima organizacional, el 62% de los trabajadores lo ubican en un nivel malo, mientras que el otro 38% de los colaboradores perciben a esta dimensión como regular.

**Tabla 3:** Niveles de la dimensión procesos organizacionales en la Municipalidad provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
MALO	29	58,0
REGULAR	21	42,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 3:** Porcentaje de la dimensión procesos organizacionales en la Municipalidad provincial de Cutervo.



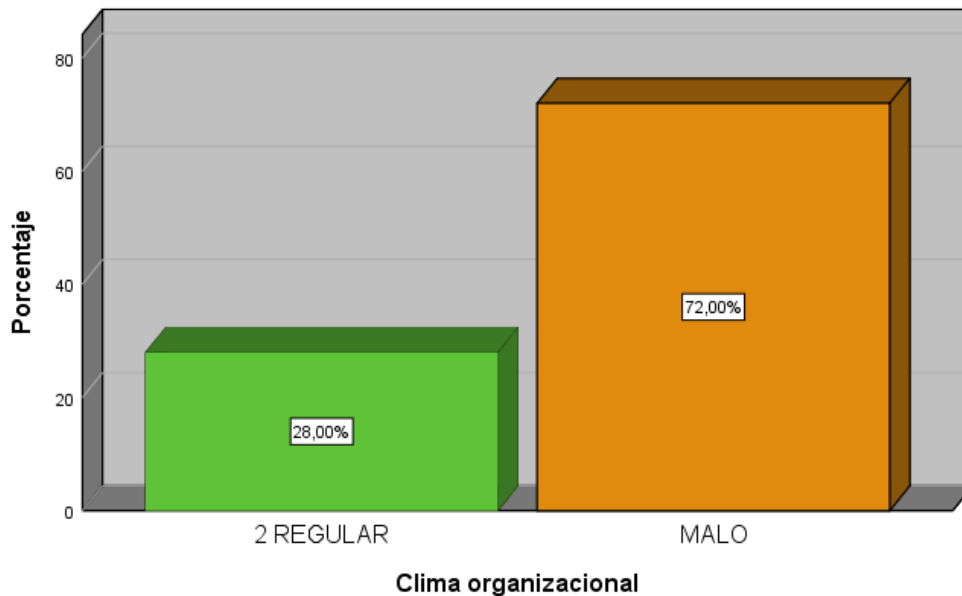
Los resultados de la tabla y figura 3 muestran que en la dimensión de procesos organizacionales los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo indican en su mayoría que el 58% se encuentran en un nivel malo, mientras que el porcentaje restante ubica a esta dimensión como regular con un 42% de los colaboradores.

**Tabla 4:** Niveles de la variable del clima organizacional en la Municipalidad provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
REGULAR	14	28,0
MALO	36	72,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 4:** Porcentaje del clima organizacional percibido por los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.



En relación a la primera variable de estudio que es clima organizacional en la municipalidad provincial de Cutervo se evidencia que el 72% de los trabajadores perciben el clima en la institución como malo, mientras que un porcentaje menor de trabajadores 28% consideran que el clima organizacional está en un nivel regular.

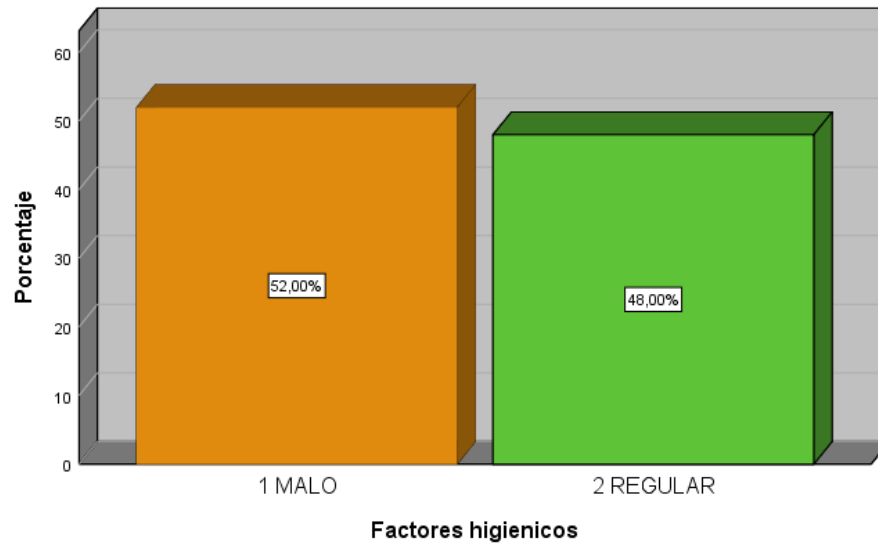
Teniendo en cuenta la variable dependiente satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2021, a continuación, se presentan los resultados en base a sus dimensiones y variable.

**Tabla 5:** Niveles de la dimensión factores higiénicos de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
MALO	26	52,0
REGULAR	24	48,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 5:** Porcentaje de los factores higiénicos de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.



La tabla 5 al igual que la figura 5 refleja que, en la dimensión de factores higiénicos, en su mayoría 52% de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo, lo ubican en un nivel malo, mientras que el otro 48% de los colaboradores perciben a esta dimensión como regular.

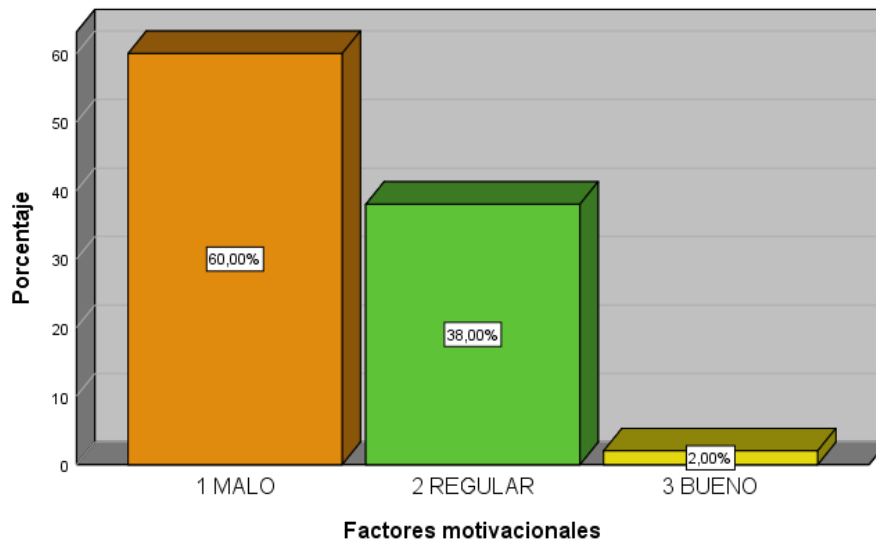


**Tabla 6:** Niveles de la dimensión factores motivacionales de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
MALO	30	60,0
REGULAR	19	38,0
BUENO	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 6:** Porcentaje de los factores motivacionales de los trabajadores de la Municipalidad de Cutervo.

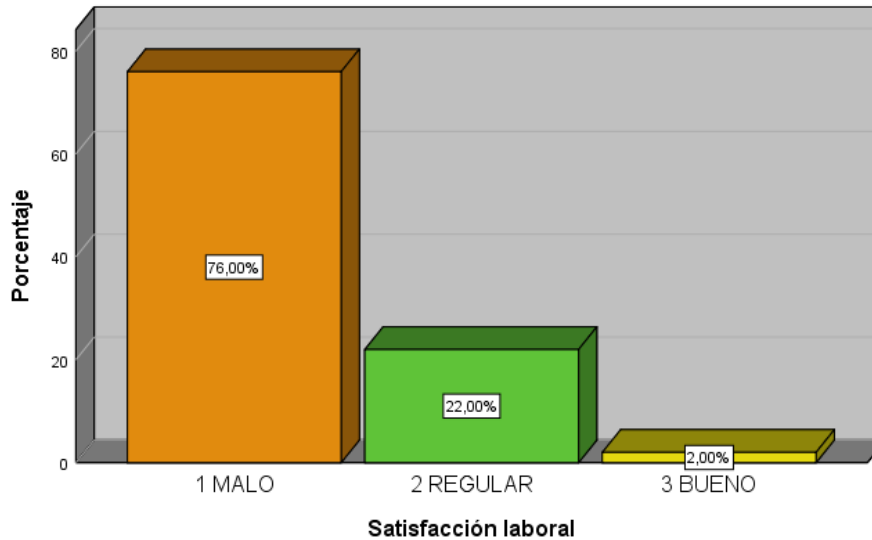


Conforme muestra la tabla y figura 6 se puede evidenciar que los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo ubican a la dimensión de factores motivacionales con un mayor porcentaje 60% en un nivel malo, seguido del 38% como regular y como bueno un 2%.

**Tabla 7:** Niveles de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo

	Frecuencia	Porcentaje válido
MALO	38	76,0
REGULAR	11	22,0
BUENO	1	2,0
Total	50	100,0

**Figura 7:** Porcentaje de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo.



Con relación a la tabla y figura 7 se evidencia que los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo tienen un grado de satisfacción laboral malo con un porcentaje de 76%, el 22 % lo percibe como regular y tan solo un 2 % como bueno.

#### 4.1. Resultados de la prueba de normalidad

Considerando el objetivo principal, Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo – 2021, se presentan los siguientes resultados:

**Tabla 8:** prueba de normalidad y nivel de significancia de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,146	50	,009	,979	50	,519
Satisfacción laboral	,197	50	,000	,872	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8 se puede observar que el valor de significancia de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov es menor que 0,05, por lo tanto, es una prueba no paramétrica.

**Tabla 9:** Correlación de variables

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Siendo una muestra no paramétrica y tal cual evidencia la tabla 9, para el análisis de la correlación de variables trabajamos con Rho de Spearman, teniendo como resultado una correlación positiva, directa y significativa, por lo tanto, se aprueba la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo – 2021.

Teniendo en cuenta los objetivos específicos, se muestran los resultados para el objetivo específico 1: Identificar la relación entre el comportamiento de los

trabajadores y la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.

**Tabla 10:** Prueba de normalidad y nivel de significancia de la dimensión comportamiento de los trabajadores y la variable satisfacción laboral.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento de los trabajadores	,129	50	,038	,949	50	,030
Satisfacción laboral	,197	50	,000	,872	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 10 muestra que el valor de significancia de la prueba de Kolmogórov-Smirnov es menor que 0.05, es decir tiene una distribución no paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se realizará con la Rho de Spearman.

**Tabla 11:** Resultado de correlación de la dimensión comportamiento con la satisfacción de los trabajadores de la municipalidad de Cutervo

		Comportamiento de los trabajadores		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Comportamiento de los trabajadores	Coefficiente de correlación	1,000	,463**	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
		N	50	50	
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,463**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,001	.	
		N	50	50	

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

Siendo una muestra no paramétrica y tal cual evidencia la tabla 11, para el análisis de la correlación de dimensión y variable trabajamos con Rho de Spearman, teniendo como resultado una correlación positiva, directa y significativa, por lo tanto, existe relación entre la dimensión de comportamiento

de los trabajadores y la variable de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo – 2021.

Con relación al objetivo específico 2: Determinar la relación de la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo – 2021.

**Tabla 12:** Prueba de normalidad y nivel de significancia de la dimensión estructura organizacional y la variable satisfacción laboral.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estructura organizacional	,187	50	,000	,942	50	,018
Satisfacción laboral	,197	50	,000	,872	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 12 muestra que el valor de significancia de la prueba de Kolmogórov-Smirnov es menor que 0.05, es decir tiene una distribución no paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se realizará con la Rho de Spearman.

**Tabla 13:** Resultado de correlación de la dimensión estructura organizacional y satisfacción de los trabajadores de la municipalidad de Cutervo.

			Estructura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	-	,001
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	-
		N	50	50

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

Siendo una muestra no paramétrica y tal cual evidencia la tabla 13, para el análisis de la correlación de dimensión y variable trabajamos con Rho de Spearman, teniendo como resultado una correlación positiva y significativa, por

lo tanto, si existe relación entre la dimensión de estructura organizacional y la variable de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo – 2021.

Según el objetivo específico 3: Establecer la relación entre los procesos organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.

**Tabla 14:** Prueba de normalidad y nivel de significancia de la dimensión procesos organizacionales y la variable de satisfacción laboral.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procesos Organizacionales	,209	50	,000	,918	50	,002
Satisfacción laboral	,197	50	,000	,872	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 14 muestra que el valor de significancia de la prueba de Kolmogórov-Smirnov es menor que 0.05, es decir tiene una distribución no paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se realizará con la Rho de Spearman.

**Tabla 15:** Resultado de correlación de la dimensión procesos organizacionales y satisfacción de los trabajadores de la municipalidad de Cutervo.

			Procesos Organizacionales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Procesos Organizacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,289*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,289*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Siendo una muestra no paramétrica y tal cual evidencia la tabla 15, para el análisis de la correlación de dimensión y variable trabajamos con Rho de Spearman, teniendo como resultado una correlación positiva, directa y significativa, por lo tanto, existe relación entre la dimensión de procesos organizacional y la variable de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo – 2021.

## V. DISCUSIÓN

La Municipalidad de Cutervo, para el cumplimiento de sus obligaciones municipales se rige como toda entidad pública a un marco general de administración pública, ésta puede decidir libremente sobre asuntos como orden legal entre otros, con la finalidad de ser constituida en una institución de garantía y pueda brindar a través de una eficiente prestación de servicios bienestar a los vecinos y satisfacer las necesidades crecientes de la población. En el desarrollo de la gestión municipal, se ha podido detectar la existencia de diferentes problemas tanto internos como externos que de una u otra manera inciden desfavorablemente en el cumplimiento de objetivos y metas, dichos problemas al no ser resueltos a tiempo pueden ocasionar no solo que se agudicen los problemas que ya existen, sino que también puede ocasionar problemas con mayor magnitud.

En este contexto Galicia et al (2017), menciona que prestar atención a problemas internos se presenta como una de las necesidades principales en las entidades, por ello que el presente trabajo de investigación se centra en el análisis del comportamiento y percepción de los trabajadores en dos variables de suma importancia, coincidiendo de esta manera con Bordas (2016) quien menciona que las variables tanto clima organizacional y satisfacción laboral son tomados como un referente dentro del trabajo de una organización, y que un diagnóstico a destiempo puede generar problemas de motivación y desempeño en los trabajadores.

En la actual investigación titulada: “El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo”, se aplicó dos encuestas para medir el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral utilizando la escala de Likert ya que a través de ésta se cuestiona a los colaboradores sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, además es idónea para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. Pedraza, (2001). Las encuestas estuvieron enfocadas a los 50 trabajadores que forman parte de la muestra del trabajo de investigación con el



objetivo de conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Se ha considerado de mucha importancia el análisis de estas dos variables, pues ambas son determinantes para que el trabajador se desempeñe de manera eficiente dentro de su lugar de trabajo; ya que dependiendo de cómo perciban diversos factores se fomentará su desarrollo, Johansson (1973), propiciando el bienestar y la satisfacción del recurso humano y en general del gobierno local en estudio. En este sentido la investigación se desarrolló con el objetivo de conocer la influencia y el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo 2021, analizando cada dimensión y brindando parámetros los cuales permitieron identificar el número de trabajadores que se sienten satisfechos y si se encuentran conformes con su ambiente laboral.

Esto se correlaciona con lo sostenido por Loitegui (2016), cuando sustenta que los trabajadores necesitan de factores motivacionales que se relacionan directamente con la satisfacción en la organización, estos factores son el ambiente, la remuneración, las relaciones que existen entre compañeros y superiores, así como las oportunidades que se le suministran para aplicar sus competencias laborales, las condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad son factores que también determinan la motivación en los colaboradores, estos permiten que las actividades dentro de la entidad se desarrollen de manera eficiente generando mayor productividad en ellos.

En este contexto los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra evidencian en un porcentaje mayor que los trabajadores de la municipalidad de Cutervo perciben tanto al clima organizacional y la satisfacción laboral como malo y en un porcentaje mucho menor como regular, dando a conocer de esta manera que existe un problema en la entidad y es de vital importancia trabajar en ello optando por medidas enfocadas en el crecimiento de los trabajadores, tal cual se menciona en el trabajo desarrollado por Aptitud publicado en el diario Gestión (2018) donde indica que las organizaciones se han visto en la obligación no solo de trabajar con estrategia de satisfacción para su personal sino que también se ven en la necesidad de desarrollar estrategias de retención de talento. De esta

manera se comprobó que los trabajadores de la municipalidad de Cutervo 2021 no están contentos ni motivados con su puesto de trabajo ni con la labor que realizan, por lo cual ejecutan sus labores de manera desinteresada, esto se correlaciona con Guevara (2018) quien de igual manera en su trabajo de investigación detecto trabajadores insatisfechos en su lugar de trabajo, teniendo como consecuencia un impacto negativo en la realización de sus funciones. Se puede apreciar que la baja percepción del clima organizacional se debe a factores como infraestructura, comportamientos organizacionales etc., lo cual conlleva a una baja satisfacción.

Por otro lado, existen una gran variedad de teorías que se refieren al estudio de estas variables, citadas en el marco teórico, éstas reflejan la importancia que se tiene para diagnosticar comportamientos de los trabajadores y se puedan cumplir con las metas y objetivos de la municipalidad de Cutervo 2021. Chiavenato (2011).

Describiendo el clima organizacional de la municipalidad provincial de Cutervo 2021 se encontró que los trabajadores que forman parte de la muestra de trabajo perciben como malo todas las dimensiones que componen esta variable, estas dimensiones son los comportamientos de los trabajadores, la estructura organizacional y los procesos organizacionales. Los resultados evidencian finalmente que el clima organizacional dentro de la entidad en estudio es percibido como malo obteniendo un porcentaje de 72% mientras que un 28% lo perciben como regular (tabla 4), estos resultados guardan coherencia con la teoría de clima Organizacional desarrollada por Likert (citado por Burt – 2006), quien señala que el comportamiento que adoptan los trabajadores dentro de la organización en muchas oportunidades es ocasionado por el comportamiento que existe dentro de la organización y por las condiciones de trabajo que existe en ella y que son percibidos por los mismos trabajadores. Likert dentro de su teoría señala referente al clima laboral que la existencia de una comunicación eficiente, una buena coordinación, motivación alta, un buen rendimiento, liderazgo, reconocimiento constante son factores fundamentales que caracterizan al clima organizacional.

Con relación global a la variable de satisfacción laboral se tiene que en la mayoría de trabajadores 76% es percibido como malo, mientras que el 22% lo percibe como regular y en un porcentaje menor 2% como bueno (tabla 7), lo que señala que el nivel de satisfacción es bueno, regular y malo en función a sus dimensiones, esto refleja la poca motivación que los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo tienen dentro de la organización, ante este problema se tiene que establecer estrategias que mejoren la satisfacción, estos resultados también tiene vínculo con lo expuesto en la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg citado por (Rodríguez 2004) quien propuso la teoría de motivación e higiene, en la cual menciona que las personas se encuentran influenciadas bajo dos factores y muestra que la presencia de algunos de estos factores tienen relación con la satisfacción laboral estos son el logro, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, conocidos también como intrínsecos al trabajo, y la ausencia de otros se relaciona con la insatisfacción tales como sueldo, beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico y son conocidos como extrínsecos.

Se muestran que los factores del clima organizacional repercuten de manera directa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad en estudio, debido a ello los resultados que se obtuvieron con respecto a la correlación entre ambas variables dieron 0,536 obteniendo una correlación moderada y significativa a un 99.9%, así mismo la correlación también es directa lo cual indica que si el clima organizacional es bueno, la satisfacción laboral en los trabajadores se incrementara, estos resultados se asemejan a los de Cárdenas & Vega (2019) quien en su trabajo de investigación estudio el vínculo entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las diferentes áreas administrativas de la empresa Maxlim en Cajamarca, obtuvo un Alpha de Cronbach con una puntuación de 0.911, cuyos resultados mostraron que si existe un vínculo elevado y directo entre ambas variables en los trabajadores de la empresa en estudio.

El estudio muestra la importancia de crear un buen clima organizacional

dentro de las empresas, con el objetivo de que los trabajadores perciban un ambiente de trabajo adecuado sintiéndose satisfechos en su lugar de trabajo y mostrando una mayor productividad de sus actividades y el desempeño laboral.

Analizando los resultados de normalidad y de correlación en base a los objetivos planteados se pudo determinar que en el primer objetivo específico, existe una relación directa y significativa entre la dimensión comportamiento de los trabajadores y la satisfacción, mientras que para el objetivo número 2 la prueba de normalidad tiene un valor de significancia menor que el 0.05 y su correlación es baja e insignificante, por lo tanto no existe correlación entre la dimensión de estructura organizacional y satisfacción laboral, por último se analiza el objetivo específico 3 en el cual se evidencia un nivel de significancia directo y significativo, esto quiere decir que si existe relación e influencia entre la dimensión de procesos organizacionales y la variable de satisfacción.

Todos estos resultados serán de gran utilidad para la Municipalidad de Cutervo, pues servirá como base para que los directivos de la entidad determinen estrategias con la finalidad de mejorar el clima y la satisfacción de los trabajadores, además de ello estos resultados van a permitir que gerentes y sub gerentes tomen mejores decisiones. Sánchez (2014).

## VI. CONCLUSIONES

1. Para el objetivo principal se concluye que si existe un vínculo y una relación directa, alta, positiva y significativa ( $\rho = 0.536$  y  $\text{sig} = 0.00$ ) entre el clima de la organización y la satisfacción de los trabajadores, ante ello se infiere que, al tener mejor clima organizacional, mejor satisfacción de los trabajadores de la municipalidad de Cutervo 2021.
2. Con respecto al primer objetivo específico se concluye que, si existe una relación entre la dimensión comportamiento de los trabajadores y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Cutervo 2021, obteniendo una relación positiva y significativa  $\rho = 0,463$  y  $\text{sig} = 0,00$ .
3. Para el segundo objetivo específico se concluye que, si existe una relación entre la dimensión estructura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo 2021, concluyendo que la correlación es positiva y significativa  $\rho = 0,426$  y  $\text{sig} = 0,00$ .
4. Finalmente, para el tercer objetivo específico se concluye que, si existe una relación entre la dimensión procesos organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo 2021, concluyendo que la correlación es positiva y significativa  $\rho = -0,289$  y  $\text{sig} = 0,00$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda fortalecer la dimensión de comportamiento de los trabajadores, de manera que éstos puedan percibir de mejor manera el clima organizacional, tomar medidas de capacitación constantes a los trabajadores, reconocimiento de logros tanto individuales como grupales, talleres para mejorar la relación entre trabajador y jefe, fortalecer el compromiso con la entidad de trabajo, realizar charlas que sensibilicen a los trabajadores sobre la importancia de este factor. Se recomienda también la contratación de un profesional (trabajadora social) para que identifique y de solución a la problemática que se presenta en la municipalidad.
2. Para mejorar la dimensión de la estructura organizacional se recomienda difundir la visión, misión y objetivos estratégicos de la entidad para mantener un mayor compromiso institucional además de establecer políticas que permitan mejorar las condiciones laborales, se propone programas de motivación a los trabajadores de la municipalidad de Cutervo con el objetivo de educar a los colaboradores, además de ello realizar una distribución adecuada de los puestos de trabajo mejorando el desempeño y comodidad del personal.
3. Llevar a cabo y de manera periódica reuniones entre los directivos y trabajadores con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción, además de ello considerar evaluaciones de rendimiento constantes con la finalidad de tomar mejores decisiones

## REFERENCIAS

- Aguilar, R. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia, Lima*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
- Altez, E. & Arias, L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Recuperado de <https://doi.org/10.19083/tesis/625954>.
- Amstrong M (1991). *Gerencia de Recursos Humanos*. Gondo Editorial Legis.
- BBC News Mundo, (2020). *La economía y el coronavirus: los negocios ganadores y los sorprendidos perdedores durante la pandemia*. BBC News Mundo. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias - 52647431>.
- Bordas, M. (2016). *Strategic management of the work environment*.
- Brito, C.; Pitre, R. & Cardona, D. (2020). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio*. Revista Información Tecnológica, pp.141 – 148. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100141](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141).
- Brunet, Luc. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Carmona, M. (2019). *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación agencia '1' Cajamarca*. Repositorio institucional Universidad Nacional de Cajamarca.
- Cárdenas, D., & Vega, M. (2019). *Relación de los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca*. Repositorio de la Universidad Privada del

Norte.

- Carrion. B. (2019). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña - región Lambayeque - 2018.
- Chiavenato, I. (2000). *Human Resource Management*, Edition 5.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humano. El capital humano de las organizaciones*. Novena edición, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*.
- Durand, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Mi Perú – Callao*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
- Fernández, E. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Dirección Subregional de Salud Cutervo*.
- Furnham, A. (2001). *Organizational psychology: the behavior of the individual in organizations*. Mexico: Oxford University Press Mexico S.A. Retrieved on November 02, 2017.
- Galicia, S.; García, M. & Hernández, L. (2017). *La importancia del Clima Organizacional, en la productividad de las empresas*. Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>.
- Gestión. (2018). El 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. Agencia de Noticias.
- Gibson, J. et al. (1979). *Organizations: Structure, Processes, Behavior*. Texas: Business Publications.
- Giraldo, G. (2001). *Clima organizacional*. Bogotá: Departamento Administrativo Colombia.
- Gordon, José: (1997) *Administración y Cultura Organizacional*. Editorial Nueva Narcea, México.



- Guevara, O., & Agustín, F. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas.*
- Hernández & Sampieri (1994). *Metodología de la Investigación.* México, Mc Graw Hill, Cap. 4y5).
- Johanesson R.E. (1973). *Some problems in the measurement of organizational climate.* Organizational behavior and human performance.
- Koontz, H., Wehrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administration, Global and Business Perspective.* Mexico: Mcgraw-hill / interamericana editores s.a.
- La República, (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo.* Recuperado <https://larepublica.pe/economía/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.
- Loitegui, J. (2016). *Alcanza la satisfacción laboral: Los secretos para ser feliz en el trabajo.*
- Locke, E. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago, United States: Rand McNally College.
- Melo, N. (2018). *The organizational climate and its relationship with job satisfaction from the perception of human capital.*
- Meliá, J. & Peiró, J. (1989). *La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23.*
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2012). *Las condiciones del trabajo en Lima Metropolitana.* Boletín de economía laboral.
- Montoya, P. et al. (2017). *Job Satisfaction and its Relationship with the Organizational Climate in Officials of a Chilean State University.*
- Pejerrey, G. (1986). *Psicología y realidad peruana: el aporte objetivo.*
- Pedraza, M. (2020). *Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations.*
- Pedraza, N. (2020). *The climate and job satisfaction of human capital: differentiated factors in public and private organizations: Innovate:*

Journal of Administrative and Social Sciences.

- Pedraza, N. (2001). *Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital*.
- Pedraza, N (2018). *Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight*. Revista lasallista de investigación
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana*. Repositorio Universidad nacional de la Amazonia Peruana.
- Robbins, S. (1998). *Administration in today's world*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Organizational behavior*. México D.F: Editorial Pearson.
- Sánchez, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud Chota*. Repositorio institucional Universidad Nacional de Cajamarca.
- Sánchez, R. (2014). *Management and psychology in companies and organizations*. Madrid, Spain: ESIC Editorial - Gráficas Dehon.
- Sánchez, S. (2017). *Clima laboral según diferencia de género, en el personal de enfermería del Hospital "Santa María" de Cutervo. Cajamarca*. Universidad Privada Telesup; Repositorio Digital.
- Silva, M. (1996). *The Climate in Organizations: Theory, method and intervention*. Barcelona: EUB, S.L.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno de Moquegua*. Repositorio: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna – Perú.
- Sziklai, G. (2006). *Study and manage the organizational climate as a means to achieve a competitive advantage*. Training magazine.
- Tamayo, M. (2004). *The process of scientific investigation*. Mexico: Limusa.
- Vargas, T. et al. (2018). *Labor satisfaction and its influence on productivity*.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Según (Likert, 2001), El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa, y que influye en su comportamiento. El clima organizacional es multidimensional y está compuesto por dimensiones tales como: el comportamiento de los trabajadores, la estructura de la organización y los procesos organizacionales. Todos estos elementos se unen para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento de las personas de la organización.	El clima organizacional este compuesto por 3 dimensiones, las cuales serán medidas a través de un cuestionario de tipo Likert consistente en 22 ítems.	Comportamiento de los trabajadores	Aspecto individual	Escala de valoración tipo Likert Del 1 - 5
				Grupo e Intergrupo	
				Motivación	
				Liderazgo	
			Estructura organizacional	Macrodimensiones	
				Microdimensiones	
			Procesos Organizacionales	Evaluación del Rendimiento	
				Sistema de Remuneración	
				Comunicación	
				Toma de decisiones	
Satisfacción Laboral	Locke (1976) menciona que es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Considera que a un alto nivel de satisfacción corresponde sentimientos positivos mientras que, si hay insatisfacción, la persona tendrá sentimientos negativos.	Para el análisis de la satisfacción laboral se estudiarán dos dimensiones muy importantes que son los factores higiénicos y los factores motivacionales, los cuales serán medidos mediante una encuesta de tipo Likert consistente en 15 ítems.	Factores Higiénicos	Condiciones de trabajo	Escala de valoración tipo Likert Del 1 - 5
				Administración de empresa	
				Salario	
				Relaciones con el supervisor	
				Beneficios sociales	
			Factores Motivacionales	Trabajo en sí	
				Realización personal	
				Reconocimiento	
				Progreso profesional	
				Responsabilidad	

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

Fecha: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su opinión respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral que existe actualmente en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo, a continuación, se presenta un cuestionario con 37 preguntas por lo que se les pide responder con total imparcialidad y sinceridad los siguientes ítems propuestos en el presente instrumento.

Por tu tiempo y apoyo, ¡muy agradecido!

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

<b>1= Nunca</b>	<b>2= Casi Nunca</b>	<b>3= A veces</b>	<b>4= Casi Siempre</b>	<b>5= Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

CLIMA ORGANIZACIONAL						
Comportamientos						
		1	2	3	4	5
1	Considera que su rendimiento individual es bueno frente a las diferentes situaciones en el trabajo.					
2	Considera que existe una estructura jerárquica óptima. (Organigrama)					
3	Le brindan actividades de motivación.					
4	Existe liderazgo en la organización que labora.					
5	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
6	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
9	Los trabajadores están comprometidos con la institución					
Estructura de la Organización						
		1	2	3	4	5

10	La visión, misión, objetivos de la institución están claramente definidos.					
11	Pone en práctica los objetivos y políticas de la Municipalidad.					
12	Considera que tiene un espacio físico adecuado para realizar su trabajo.					
13	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
14	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
<b>Procesos Organizacionales</b>						
		1	2	3	4	5
15	Evalúan frecuentemente su rendimiento laboral.					
16	Considera que es justa la remuneración de acuerdo al trabajo que realiza.					
17	La comunicación que se produce en el ambiente de trabajo es eficaz.					
18	Decide por sí mismo aspectos de su trabajo.					
19	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
20	Se valora los altos niveles de desempeño.					
21	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
22	Se dispone con tecnología que facilita el trabajo.					

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
<b>Factores Higiénicos</b>						
		1	2	3	4	5
1	Se siente cómodo con las condiciones de trabajo en las que se encuentra.					
2	Existe un buen manejo administrativo en la municipalidad.					
3	Está de acuerdo con el salario recibido.					
4	Se siente conforme con la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
5	Considera que los beneficios que le otorga la Municipalidad son los adecuados.					

6	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
7	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
<b>Factores Motivacionales</b>						
		1	2	3	4	5
8	Le produce satisfacción el trabajo que realiza.					
9	Las funciones que desempeñas te ayudan para tu realización personal.					
10	Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho.					
11	Tiene oportunidad de crecimiento profesional dentro de la Municipalidad.					
12	Está de acuerdo con la responsabilidad que se le ha asignado.					
13	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
14	Me gusta el trabajo que realizo.					
15	Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					

### ANEXO 3: PRUEBA DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS – ALFA DE CRONBACH

BASE DE DATOS																																								
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO 2021																																								
	Clima Organizacional																Satisfacción laboral																							
	Comportamientos									Estructura de la organización					Procesos organizacionales								Factores higienicos										Factores motivacionales							
N°	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8			
1	5	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2		
2	4	5	3	3	4	5	1	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	3	4	5	4	2	4	5	3	3	3	2	3	5	4	3	3	5	5	5	5	1		
3	4	3	3	2	1	4	1	5	4	2	3	1	4	2	3	1	3	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	4	5	1	1	5	3	5	1			
4	4	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	5	5	4	3	5	4	5	2			
5	5	2	3	2	2	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	1	2	3	2	1	3	3	3	3	1	2	2	3	5	3	2	2	1	3	3	4	1			
6	5	3	3	1	1	3	3	4	3	1	1	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	2	3	1	3	2	3	5	3	2	1	1	3	3	3	1			
7	4	2	2	2	1	3	2	4	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	1	3	3	5	3	2	1	1	3	3	3	1			
8	5	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	1	3	3	2	1	3	3	3	2	4	5	2	3	1	2	2	2	5	3	1	2	1	3	3	3	1			
9	5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	5	3	2	2	1	3	3	3	1			
10	5	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	4	5	3	2	2	2	2	3	3			

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	37

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

#### 3. TESISISTA:

Lic. Benites Guevara Lucero Jourdey

#### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Cutervo, 26 de Octubre del 2021

Dr. Mario Alejandra Fernández  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
Mat. 5606

Firma

DNI: 27287794





## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Lic. Benites Guevara Lucero Jourdey

### 4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Cutervo, 26 de Octubre del 2021

  
Mg. E. Nataly Saldana Uriarte

Firma

DNI: 47580318



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Lic. Benites Guevara Lucero Jourdey

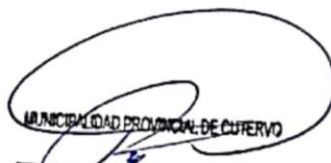
### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO  
Mg. Ramos Herman Tello Guerrero  
JEFE del OMAPEO MPC

Cutervo, 26 de Octubre del 2021

Firma

DNI: /6400368

## ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: Municipalidad Provincial de Cutervo	RUC: 20174691267
Nombre del Titular o Representante legal:	
Segundo Raul Pinedo Vásquez	DNI: 27280550

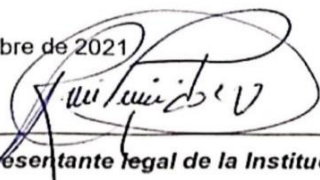
#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cutervo	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Lucero Jourdey Benites Guevara	DNI: 70752440

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Cutervo, 19 de octubre de 2021

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## ANEXO 5: Matriz de consistencia

### EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO - 2021.

Título del Proyecto de Investigación

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>Problema principal</b>	<p>El presente trabajo de investigación es fundamental pues nos posibilita detectar la interacción que hay entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, usando como instrumento de medición la encuesta, que nos va contribuir a arreglar las deficiencias en la Municipalidad Provincial de Cutervo 2021.</p> <p>El análisis va a servir para dar a conocer los factores del clima organizacional y su interacción con la satisfacción laboral que tienen los empleados en su sitio de trabajo; así como las emociones y necesidades que experimentan en la organización que laboran.</p> <p>Los procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos empleados en la indagación, una vez demostrada su validez y fiabilidad va a servir como precedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación referidos al tema.</p> <p>Sin embargo, este trabajo servirá como punto de alusión a las Municipalidades debido a que podrán orientarse a los resultados, arreglar las deficiencias y refuercen sus capacidades para que su clima organizacional y satisfacción laboral sea la mejor.</p>	<b>Objetivo principal</b>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.</p> <p>Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.</p>	<p>V1: Clima Organizacional</p>	<b>Unidad de análisis</b>	<p>Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional – no experimental Diseño: Descriptivo</p>	<p>Instrumento</p> <p>TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021?		Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.			Todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo		
<b>Problemas específicos</b>		<b>Objetivos específicos</b>			<b>Población</b>		
<p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación del comportamiento de los trabajadores y la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación de la estructura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores y la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación de los procesos organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021?</p>		<p><b>OE1:</b> Identificar cual es la relación del comportamiento de los trabajadores y la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar cuál es la relación de la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.</p> <p><b>OE3:</b> Establecer la relación entre los los procesos organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2021.</p>			<p>Todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial de Cutervo 2021.</p> <p>No probabilística</p>		

Fuente: Elaboración Propia