



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE RIOJA – PERIODO 2015.**

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

AUTOR:

RAMOS VERA, CHARLES LITO

ASESORA:

DRA. NAVARRO BARRERA, YOLANDA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

MOYOBAMBA – PERÚ

2016

PÁGINAS DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios que sin su bendición no hubiese logrado alcanzar mis metas a mi familia por el apoyo constante y por darme la fuerza para no desmayar, seguir esforzándome y por motivarme día a día, a mi madre por el coraje y la fuerza determinante para conmigo.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mis profesores por su apoyo y su enseñanza porque gracias a ellos he logrado culminar mi carrera. Y a todas las personas que me ayudaron día a día a ser mejor persona.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Charles Lito Ramos Vera, con DNI N° 16722562, me presento ante el excelentísimo jurado encargado de la evaluación de mi tesis y expongo:

A bien de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos, la documentación e información presentada en mi tesis son veraces y legítimos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, diciembre del 2016.

Charles Lito Ramos Vera
DNI N 16722562

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.

Cumpliendo lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis denominada “**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, PERIODO 2015**”, la cual someto a su examinación y consideración esperando que cumpla lo establecido en los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo Descriptiva – Correlacional, en la cual se intenta identificar la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente. Estimados señores miembros del jurado y autoridades tengo plena confianza en que sabrán dar conformidad, de manera justa, el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las apreciaciones y sugerencias que puedan hacer al respecto.

ÍNDICE

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación.....	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
II. METODOLOGÍA.....	34
2.1. Tipo de estudio.....	34
2.2. Variables, Operacionalización.....	35
2.3. Población, muestra y muestreo.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1. Comportamiento Organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja	44
3.2. Satisfacción Laboral de la Municipalidad Provincial de Rioja.....	52

3.3. Relación de la Satisfacción Laboral y el Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2016”.....	63
IV. DISCUSIÓN.....	65
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
VIII. ANEXOS	73

RESUMEN

La investigación titulada “Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – Periodo 2015”, tiene por objetivo principal, determinar el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015, la cual parte de la problemática, ¿cómo influye el comportamiento organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015?, teniendo como hipótesis, Hi: La satisfacción laboral influye inversa y significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja - periodo 2015, Ho: La satisfacción laboral no influye inversa y significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja - periodo 2015, la metodología de la investigación es un descriptivo correlacionar, se utilizó la técnica de encuestas mediante el instrumento de cuestionario para la primera y segunda variable objeto de estudio, donde la principal conclusión fue evidenciar la existencia de una relación directa y positiva entre las variables de estudio (comportamiento organizacional y satisfacción laboral), demostrando que a mejor sea el comportamiento organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja.

Palabras claves: comportamiento organizacional, satisfacción laboral, variables, colaboradores.

ABSTRAC

The research entitled "Organizational Behavior and Labor Satisfaction of the Employees of the Provincial Municipality of Rioja - Period 2015", has as main objective, to determine the organizational behavior and its influence on the labor satisfaction of the collaborators of the Provincial Municipality of Rioja - period 2015, which part of the problem, how does the organizational behavior in the labor satisfaction of the employees of the Provincial Municipality of Rioja - period 2015?, Having as hypothesis, Hi: Labor satisfaction influences inversely and significantly in the organizational behavior Of the Provincial Municipality of Rioja - period 2015, Ho: Labor satisfaction does not influence inverse and significantly in the organizational behavior of the Provincial Municipality of Rioja - period 2015, the methodology of the research is a descriptive correlate, the survey technique was used Through the questionnaire instrument for the first and second variable object of study, where the main conclusion was to evidence the existence of a direct and positive relationship between the study variables (organizational behavior and labor satisfaction), demonstrating that the better the organizational behavior , The greater the labor satisfaction of the collaborators of the Provincial Municipality of Rioja.

Key words: organizational behavior, labor satisfaction, collaborators, variables.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

De acuerdo a los estudios que abarcan el comportamiento organizacional y su contribución en la satisfacción laboral, a nivel internacional, nos dicen que influirán de manera proporcional y directamente con los logros o fracasos de una organización, entrando ya al terreno a nivel nacional del estudio de estas dos variables, tanto para las organizaciones públicas y privadas, se hace fundamental y primordial el análisis de estas variables para que una organización alcance sus objetivos y metas trazadas.

Teniendo estos análisis de la variable comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones, plasmaremos estos en la realidad de una institución pública, para ser más específicos en la Municipalidad Provincial de Rioja. De acuerdo a la investigación realizada, evidenciamos que el comportamiento de los colaboradores está ligado estrechamente con el nivel de satisfacción laboral, lo que se manifiesta en el desempeño de los colaboradores al momento de ejercer sus labores; entre más comprometidos e identificados estén los colaboradores con su organización, mejor será su grado de satisfacción laboral.

Se evidencia que no hay la productividad suficiente, porque no se alcanzan las metas, que no se aprovechan los recursos por la poca eficiencia y efectividad que existe dentro de la organización.

Se evidencia que el ausentismo es muy frecuente, elevando de manera considerable el costo de los servicios, que presta la organización, y de este modo la organización no podrá alcanzar sus objetivos y metas.

Se evidencia que la rotación involuntaria, constante e innecesaria dentro de la organización, es uno de los problemas más frecuentes, porque no se aprovecha el potencial de los colaboradores, el que termina en un alto costo

reclutando, seleccionando y capacitando a los colaboradores que se contratarán.

Se evidencia la conducta inapropiada de los colaboradores la que recae en la significativa falta de respeto y violación de las normas de la organización, la que afectará definitivamente el bienestar del resto de los colaboradores y por ende el de la organización.

Se refleja el comportamiento inadecuado de los colaboradores dentro y fuera de la organización, mermando de esta manera el buen funcionamiento de la organización, convirtiéndolo en ineficiente.

Se refleja que no existe satisfacción en el interés intrínseco del trabajo, porque se limitan a realizar trabajos que están plasmados en el MOF. Se refleja también que los colaboradores no le dan la importancia requerida a las capacitaciones, dificultando de esta manera su aprendizaje, y por ende disminuye sus posibilidades de éxito; dando de esta forma un control mínimo sobre los procedimientos y trámites respectivos.

Se visualiza que la satisfacción con el sueldo, desde la percepción de los encuestados, la remuneración es considerada mínima y la manera de distribución, no es la adecuada desde la observancia de los colaboradores.

La insatisfacción es permanente, esto debido al malestar que perciben los colaboradores, reflejándose esto por el casi nulo reconocimiento, hacia los colaboradores por las labores realizadas en forma correcta y la mínima enseñanza a subsanar los errores cometidos, reflejándose así la falta de Liderazgo en la gestión.

Que ya estando normados por el Estado, y siendo estos obligatorios, se refleja la insatisfacción de los colaboradores, porque perciben que estos no son justos, ni mucho menos son entregados de manera oportuna y con calidad.

Se refleja la falta de liderazgo de los jefes, esto se debe a la falta de capacidad técnica y al desconocimiento de la gestión pública, el poco compañerismo y las escasas relaciones interpersonales, generan competencia desleal, la enemistad y el apoyo recíproco de los colaboradores.

Se refleja la insatisfacción de los colaboradores en su entorno laboral, para su comodidad personal, así como para bienestar en el emprendimiento de sus actividades, las instalaciones incómodas, el ambiente, la claridad, el ruido, el horario y otros elementos del ambiente laboral, que no permiten una realización adecuada de su desempeño; asimismo se refleja la insatisfacción con la organización y con la dirección debido esto a la falta de liderazgo y la percepción de compromiso en las políticas aplicadas.

Un estudio realizado por INEI (2015). Nos indica que los Municipios de Provincias y Distritos han sido siempre los organismos del gobierno que promueven el desarrollo local de una Región y por ende el del país, con razón social independiente, con derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades). Los gobiernos locales son autónomos, política, económica y administrativamente, en temas relacionados a su competencia. Los gobiernos locales provinciales y distritales se originan mediante demarcación territorial aprobada por ley por el Congreso de la República, a propuesta del Poder Ejecutivo. Sus principales autoridades emanan de la voluntad popular conforme a la ley electoral vigente. Mientras que las municipalidades de los centros poblados son creadas mediante ordenanza de la municipalidad provincial de su jurisdicción.

Según el DNMPDyCP (Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados), planificada al 2015, en el país existen 196 Municipios Provinciales, 1,646 Municipios Distritales, y 2,437 Municipalidades de Centros Poblados, administrando estas el 15.70% del Presupuesto Nacional del Sector Público del año 2015 (Ley 30281, 2015). Asimismo, las estadísticas de los Municipios 2015 al 31 de diciembre de 2014, nos hace ver

que el total de colaboradores de las municipalidades del país es de 211,42, de los que el 64.6% (136, 389) son varones y el 35.4% (74 mil 653), damas, y están sujetos a distintas condiciones de trabajo (INEI, 2015).

Es así que la Municipalidad Provincial de Rioja, como el mayor porcentaje de las instituciones del estado, este mundo globalizado les exige a las organizaciones incluyendo a las públicas a un proceso constante de adaptación a sus exigencias, por lo que deberán insertarse al camino de la modernización, lo que deberá incluir principalmente como su objetivo primordial la reforma de la administración, en la que establecerán principalmente el bienestar de los administrados, con eficacia, eficiencia, calidad y oportunidad.

En 1 mil 842 municipales del país se registraron 202 mil 781 trabajadoras y trabajadores, disminuyendo en 3,9%, respecto a diciembre 2014. Según género, el 65,3% son hombres y el 34,7% mujeres. Analizando también la forma de contrato decimos que, el 87,3% (177 mil 53) de los colaboradores son contratados y el 12,7% (25 mil 728) nombrados. Así también se define, que el 33,0% del total de los colaboradores contratados se encuentran en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), en menor escala está el 28,2% como locación de servicios, el 13,6% por Decreto Legislativo N° 728 y el 12,6% por Decreto Legislativo N° 276. (INEI, 2015).

Entre los años 2010 y 2014, el número de funcionarios y/o directivos se incrementó en 83,5% (10 mil 197 trabajadores), profesionales en 54,3% (9 mil 247 trabajadores), técnicos en 18,5% (6 mil 595 trabajadores), auxiliares en 26,9% (6 mil 898 trabajadores), obreros de limpieza pública en 19,7% (4 mil 6 trabajadores), otros obreros en 74,1% (13 mil 76 trabajadores) y personal de vigilancia en 205,8% (21 mil 961 trabajadores). (INEI, 2015).

En la actualidad, trabajar en una entidad pública, mayormente se debe a criterios discrecionales, como por ejemplo, amistad, afinidad política, compadrazgo, siendo muy pocos los casos en los que se invita a participar en

un concurso para la contratación de los colaboradores. Y cuando estos concursos se convocan, el escuchar, denuncias de concursos amañados con perfiles diseñados a medida de ciertos candidatos, elegidos a medida y con anterioridad, u otro tipo de irregularidades, es muy frecuente. Existiendo ya que para estos regímenes laborales se tendrían que convocar concursos de mérito, para acceder a trabajar en el sector público.

La asistencia técnica en las municipalidades contribuye a fortalecer el uso de las herramientas administrativas y agilización de procesos para una mayor eficiencia de las unidades o áreas de gestión. En todas las municipalidades del país (1 mil 842) precisaron tener al menos alguna necesidad de asistencia técnica para fortalecer la gestión municipal. De este total, aproximadamente 6 de cada 10 municipalidades requieren fortalecer capacidades en áreas de Administración Tributaria, Catastro Urbano y Rural, así como Formulación y Ejecución de Proyectos, entre otras. (INEI, 2015).

En cuanto a las necesidades de capacitación, las municipalidades señalaron requerir temáticas que ayuden a fortalecer las capacidades del personal lo que contribuirá a mejorar la gestión municipal. Estos requerimientos se enfocan en temas como Administración Tributaria Municipal (81,4%), Procedimiento Administrativos (79,7%), Formulación y Evaluación de Proyectos Públicos (77,1%), Gobierno Electrónico Municipal (72,9%), Metodología de Simplificación Administrativa Pública (72,1%), Indicadores de Gestión Municipal (71,9%), Gestión del Desarrollo Urbano y Territorial (71,9%), Gestión de Estándares para mejorar la Atención al Ciudadano (70,0%), entre otros. (INEI, 2015).

Es así que las capacitaciones desarrolladas o por desarrollarse, carecen de una planificación meridiana, con respecto al alcance de las metas institucionales. De un tiempo a esta parte, las organizaciones dedicadas a brindar servicios de capacitación en gestión pública, se han incrementado, pero no en su totalidad tienen la calidad técnica necesaria y mucho menos exigida para brindar este tipo de servicios.

Esta misma realidad es tan igual o peor en las municipalidades del interior del país, que además de esto sus problemas se incrementan, en relación a la falta de ingresos económicos, lo que limita su accionar de manera adecuada y su labor que es satisfacer las necesidades de su comunidad; esto se da principalmente en las municipalidades de los distritos de difícil acceso, que por ser municipios pequeños, carecen estos de recursos suficientes los que son fundamentales e indispensables para lograr una gestión exitosa..

Lo que este estudio ha pretendido es que los directivos y funcionarios públicos de nivel de jerarquización más alta, analicen y tomen conciencia reflexionando sobre las condiciones en la que sus colaboradores se desenvuelven laboralmente, al considerar que el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral son factores que determinarán el éxito de una organización al logro de cumplir con sus metas y alcanzar sus objetivos.

Sabemos, que las organizaciones modernas están en constante búsqueda de ser cada día más competitivas para así poder enfrentar a este mundo globalizado, por lo que tendrán que crear estrategias que les permitirán alcanzar los objetivos y las metas trazadas, para la satisfacción de los usuarios.

Por lo que tendrán que dirigir sus miradas hacia sus colaboradores, ya que el tema en relación al comportamiento y la satisfacción, con respecto al desempeño de estos, los mismos que cumplen una jornada laboral diaria durante ocho horas, dentro de su organización, por lo que se debería tomar la relevancia debida en las organizaciones privadas y públicas. Debido a que los colaboradores son considerados el intangible más valioso dentro de las organizaciones, por ser el activo indispensable para el buen funcionamiento de las mismas; es así que se da el interés por evaluar el comportamiento organizacional para poder ofrecerles una mejor satisfacción laboral óptima, lo que les permitirá sentirse satisfechos y de esta manera podrán realizar, las actividades que se les asigne con eficiencia y eficacia que permitirá lograr los objetivos y metas de la organización.

Entonces afirmaremos, que uno de los más álgidos temas dentro de las organizaciones es la relación que existe entre sus colaboradores, y más aún la relación que existe entre los jefes y sus colaboradores. Tendremos que concientizar, que dentro de la organización, existen varios tipos de personalidades los que incluyen, caracteres, culturas y valores, por lo que los jefes tendrán que ser cambiantes en su relación con cada uno de sus colaboradores, la que repercutirá de forma directa e indirecta en el desempeño de las actividades que realizan dentro de la organización; la manera de alcanzar los objetivos y metas de la organización, por lo que tendrá importancia vital, encontrar la forma de poder relacionar los caracteres, la cultura y los valores de cada uno de los colaboradores, para que estos dirijan sus actividades a alcanzar su mejor desempeño.

Para una mejora constante en el funcionamiento de una organización es importante y casi indispensable, evaluar qué percepción tiene el colaborador de la organización, ya que para poder ser parte de la organización, tendrá que estar familiarizado con la política estrategia y los objetivos de esta, ya que de esto dependerá su comportamiento para con la organización.

A pesar que las municipalidades cumplen un papel que determina el desarrollo del país, los estudios ya realizados tienen una relevancia insuficiente, que analicen el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de estas instituciones estatales; encontrándose estudios sobre estos temas para otro tipo de organizaciones, a nivel internacional, nacional y regional.

A lo que concluiré afirmando que a pesar de la escasa existencia de estudios con respecto a estos temas, los mismos que inciden directamente en el buen desempeño y funcionamiento de una organización, y según lo investigado, existen problemas evidentes que influyen directamente en el comportamiento organizacional de los colaboradores, de acuerdo con el grado de satisfacción laboral que ellos tengan.

1.2. Trabajos Previos

Internacionales

Acamer, F. Lopez, C. & Lopez-Torres, J. (1997), en su estudio de investigación "Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios en atención primaria". Revista Atención Primaria. España. Llega a la conclusión que la puntuación media en satisfacción con la organización y el funcionamiento del equipo fue más alto el de los profesionales de enfermería, seguidos por el los médicos, internos y contratados, y por debajo de estos los profesionales que laboran en zonas alejadas.

Perez. R, De La Garza. M, (2007), en su artículo "Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral", Revista Panorama Administrativo. Celaya - México Concluye que el vínculo entre colaborador-organización debería de ser primordial, ya que la sensación de bienestar o malestar que los elementos de la organización (individuos, grupos y estructura) tendrán de ella será proporcional para el bienestar o malestar de la organización. La sensación de bienestar que tenga cada colaborador hacia su trabajo será el punto de partida para la medición de su satisfacción para con la organización. Cuando existe compromiso sólido de los colaboradores hacia su organización, la que se debería de fortalecer con el tiempo, la organización se beneficiará a la existencia de este, existirá un menor índice de rotación de personal y de ausentismo.

Chiang. M, Salazar. C, Nuñez. A, (2007) en su trabajo de investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1" - Universidad del Bío Bío. Chile; llega a la conclusión que: El vínculo existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se muestra en la mayoría de las dimensiones del clima organizacional: reconocimiento, comunicación interna, relaciones interpersonales, toma de decisiones, calidad en el trabajo, objetivos de la institución, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad, compromiso, adaptación al cambio, que tienen relaciones estadísticamente

significativas con las siguientes variables de satisfacción laboral: satisfacción con relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general.

Ramos C. (2013), en su tesis “Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Nor Occidente”. Universidad Rafael Landivar. Méjico. De acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar que el comportamiento organizacional no es satisfactorio y/o inadecuado, por lo que se hace difícil alcanzar la totalidad de los objetivos propuestos. Asimismo este estudio refleja que los colaboradores desconocen qué es el comportamiento organizacional.

Nacionales

Salazar, R., Girón, S., Solano, A. y Torres, I., (2012), en su tesis “Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades 2012”. PUCP. Perú. Llega a la conclusión que los resultados principales son que no hay diferencias de significancia en el grado de satisfacción laboral medio, de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que se puede considerarse promedio; además, de la existencia de diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. Asimismo se evidencia que la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño, el clima organizacional, el tiempo de servicio, el puesto laboral y el género; encontrándose un patrón uniforme con respecto a la edad cronológica.

Gómez, Incio & O'Donnell (2011) en su tesis, “Nivel de Satisfacción Laboral en banca comercial: un en Estudio”. PUCP. Perú. Llegan estos a la conclusión, que existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en relación al puesto laboral. Siendo los más satisfechos los que tienen puestos laborales de mayor jerarquía. Otra variable estadística de influencia en la satisfacción laboral es la edad del colaborador: los de mayor edad tienen un mayor nivel de satisfacción que el de los más jóvenes.

Evidenciando también que la sexualidad no influye en el grado de satisfacción laboral.

Regionales

Sánchez. K. (2010), en su tesis “Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Las Micro Redes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos”. UNSM. Tarapoto – Perú. Llega a la conclusión que El clima organizacional en la micro red Cuñumbuque y Tabalosos es de 59.4% y 62%, respectivamente, lo que arroja un promedio para ambas Micro redes; lo notable es que en ambas redes no se percibe un nivel bajo de clima organizacional. Concluye también que la satisfacción laboral alcanzó un nivel medio en la micro red Cuñumbuque, con 59.4% y de 81.3%, en la micro red Tabalosos. Se relacionó al clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos, cuyos resultados son de nivel promedio para el clima organizacional y medio de la satisfacción laboral.

Pérez. N, Rivera. P, (2015), en su tesis de Maestría de gestión empresarial “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013”. UNAP. Iquitos. Los investigadores llegan a la siguiente conclusión: se evidencia un nivel medio o moderado del clima organizacional y de la satisfacción laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

García, C. & Rojas, E. (2015), En su tesis “Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, periodo 2014”. Llegan a la siguiente conclusión que la capacidad organizacional de los colaboradores es de (49%) y la satisfacción laboral de los colaboradores es de (50.98%), por lo que se afirma que la capacidad organizacional es deficiente, y se relaciona de manera alta con la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

Comportamiento Organizacional

Chiavenato (2009). Se refiere a que el análisis del Comportamiento Organizacional, que debe de iniciar la propia organización, ya que dentro de esta se desarrollara el CO del colaborador.

El mismo autor afirma que las relaciones recíprocas de los grupos se dan al interior de las Organizaciones, porque es ahí que se encuentra el total de los colaboradores desde la más alta jerarquía hasta el colaborador al final de la cadena de mando, esperando la organización que los colaboradores en general hagan aportaciones por lo que se les otorga incentivos, recompensas para que aporten más. Por otra parte los colaboradores hacen estas aportaciones esperando obtener incentivos y recompensas. Este proceso es importante para comprender los intercambios que ocurren dentro y fuera de la organización". (Chiavenato, 2009).

Asimismo, Davis y Newstrom (2001), se refiere al CO, como la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Lo describe como una herramienta humana utilizada en beneficio de las personas, aplicándose de forma general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones. En toda organización, se tendrá que comprender el comportamiento Organizacional.

Por otro lado, Barón y Greenberg, (1990), nos dice que el CO estudia la búsqueda del conocimiento de los aspectos del comportamiento dentro de las organizaciones, estudiando sistemáticamente los procesos individuales, grupales y organizacionales; con lo que se buscará aumentar la efectividad y el bienestar del individuo".

Dubrin (2004), nos dice que "Estudia el comportamiento humano en la organización y la integración entre las personas y la organización"

Hellriegel & Slocum (2009), lo define como el estudio de las personas y grupos en el entorno de la organización y del estudio de la transformación y las prácticas dentro de la organización que influyen en la efectividad de los colaboradores, los equipos y la organización”

Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konospake (2007:6), lo describen como el “Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

Chiavenato (2008), define al CO, como las propiedades generales de la personalidad, expectativas, objetivos y otras que determinarán el comportamiento humano en las organizaciones formales.

Daft (2007), indica que el comportamiento organizacional es el enfoque interior de las organizaciones al considerar estas a los individuos en su interior como los entes sobresalientes de estudio. El CO investiga juicios como la motivación, el estilo de liderazgo y la personalidad. Ocupándose también de los conocimientos emocionales diferentes entre los colaboradores al interior de las organizaciones.

Blanchard y O’Connor (2005), Describen que lo que da fuerza y vida a la organización es el recurso humano, que la organización como tal, sin el talento humano no es nada. Asimismo se coincide que la empresa es un sistema caótico donde no pueden realizarse predicciones y certezas sobre comportamientos en el futuro, el cual es en apariencia aleatoria e impredecible a partir de mínimas modificaciones en sus condiciones iniciales. Se sabe cómo empieza pero no cómo va a acabar.

Robbins & Judge (2009), el comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las

organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto parece un trabalenguas, así que lo descifraremos. El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. Además, el CO adapta el conocimiento obtenido de los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia.

Robbins & Judge (2009), el CO incluye los temas fundamentales como la motivación, el comportamiento y poder de liderazgo, la comunicación interpersonal, la estructura y procesos de grupo, el aprendizaje, el desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y tensión laboral.

Robbins (2004), fundamenta que una persona puede tener miles de actitudes, pero su comportamiento organizacional centra la atención en las actitudes que intervienen directamente con el trabajo, que serán buenas o malas en su entorno laboral. Al CO le interesan tres acciones, el trabajo, participación con la organización o la actitud hacia su trabajo. Una persona con gran satisfacción laboral tendrá actitudes positivas, para las que se sienten insatisfechas demostrarán actitudes negativas. Al hablar de actitudes de los empleados, normalmente nos referimos a la satisfacción laboral.

Dubrin (2004), referencia al comportamiento organizacional, como el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la integración de las personas y la organización, y la misma organización. Cuyos principales objetivos son exponer, pronosticar y controlar dicha conducta.

Chiavenato (2009), el CO estudia a las personas y los grupos que actúan en las organizaciones y su influencia que estos ejercen en las organizaciones y la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO reproduce la interacción continua y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones.

El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. (Chiavenato, 2009).

Chiavenato (2009), el CO se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. El CO también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. En este sentido, se basa en las aportaciones de sociólogos y de psicólogos sociales. Sin embargo, el comportamiento de un grupo de personas no se puede comprender únicamente como la suma de las acciones de los individuos.

Este autor nos dice que el comportamiento del grupo es diferente al de cada uno de sus integrantes. Esta característica resulta más visible en casos extremos, por ejemplo, cuando una pandilla ataca a ciudadanos inocentes. Cuando actúan solos, los miembros de la pandilla rara vez muestran ese comportamiento. En las organizaciones, las personas se comportan como individuos y también como miembros de grupos. Por tanto, debemos estudiar la conducta desde ambos ángulos. (Chiavenato, 2009)

Amorós (2007), la mayoría de nosotros nacemos y morimos en una o varias organizaciones. Nos educan y trabajamos en ellas. Durante nuestra vida somos formados, controlados, recompensados e inclusive castigados en ellas.

Podemos definir que la organización es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas. Pero para que exista una organización no basta con el conjunto de personas; ni siquiera es suficiente

que todas ellas posean un propósito en común. Lo realmente decisivo es que dichas personas se organicen o coordinen sus actividades, ordenando la acción conjunta hacia el logro de unos resultados que, aunque sea por razones diversas, estimen todas ellas que les interesa conseguir. (Amorós, 2007)

En las organizaciones desarrollan su trabajo los que llamamos gerentes, que son los individuos que supervisan las actividades y logran determinadas metas por medio de las demás personas, a las que se les llama subordinados. (Amorós, 2007)

Metas y objetivos del comportamiento organizacional

Amorós (2007) Plantea como metas y objetivos del CO en su libro Comportamiento Organizacional, en la que la búsqueda del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que son:

Describir: Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas. Con este objetivo, lo que se permite a los administradores comunicarse con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo. (Amorós, 2007)

Comprender: Por qué se comportan las personas de la forma que lo hacen. Este objetivo trata de entender las razones de su comportamiento y nos dice que se pueden entre otros lograr explicaciones, para así poder mejorar los métodos. (Amorós, 2007)

Predecir: el comportamiento futuro de los empleados. Nos explica que este objetivo es el resultado de los dos anteriores objetivos, ya que al identificar y comprender los funcionarios del más alto nivel, conocerán a sus colaboradores, conocerán sus habilidades, relaciones interpersonales, y que tendrían la capacidad de predecir que colaboradores son los que demuestran más compromiso para con la organización, y nos alerta a tomar acciones para con los colaboradores de menos productividad y compromiso. (Amorós, 2007)

Controlar: al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo. En este objetivo alerta a los funcionarios del más alto nivel, a tener el liderazgo suficiente para poder explotar todas las habilidades de nuestros colaboradores, para que con un control adecuado podamos mejorar sus acciones y por ende las mejoras en sus acciones lo que recaerá en un mejor comportamiento organizacional. (Amorós, 2007)

Variables del Comportamiento Organizacional

Robbins & Judge (2009), una variable dependiente es el factor clave que queremos explicar o predecir y que se ve afectada por algún otro factor. ¿Cuáles son las principales variables dependientes en el CO? Históricamente los estudiosos han tendido a hacer énfasis en la productividad, ausentismo, rotación y satisfacción con el trabajo. En épocas más recientes, se han agregado a esta lista dos variables más —comportamiento que se aparta de las normas del sitio de trabajo y la ciudadanía organizacional. A continuación se analizará con brevedad cada una de estas variables para garantizar que comprendemos lo que éstas significan y por qué ocupan un lugar distintivo.

Productividad

Una organización es productiva si alcanza sus metas y lo hace transformando los insumos en productos al costo más bajo posible. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia. (Robbins & Judge, 2009).

Ausentismo

El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo, y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores. (Robbins & Judge, 2009).

Rotación

La rotación es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación. (Robbins & Judge, 2009).

Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo

Conocida como comportamiento antisocial o incivildad en el lugar de trabajo, es aquella que de manera voluntaria viola en forma significativa las normas organizacionales y, por eso, amenaza el bienestar de la organización o el de sus miembros. (Robbins & Judge, 2009).

Comportamiento Ciudadano Organizacional

Comportamiento discrecional que no es parte de los requerimientos formales de trabajo de un empleado, pero no obstante promueve el funcionamiento eficaz de la organización. (Robbins & Judge, 2009).

Satisfacción Laboral

De las muchas definiciones existentes, citaré las más relevantes siendo aquellas las que la definen como un sentimiento, una sensación y actitud;

Locke (1976), ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Dentro de los eventos o condiciones incluye los aspectos asociados a nueve dimensiones:

1. La satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos. (Locke, 1976)

2. La satisfacción con el sueldo, que considera la componente cuantitativa de la remuneración, y la forma cómo es distribuida por los empleados (equidad). (Locke, 1976)
3. La satisfacción con las promociones, incluyendo las oportunidades de formación y otros aspectos de base que dan soporte a la promoción. (Locke, 1976)
4. La satisfacción con el reconocimiento, comprendiendo elogios o críticas al trabajo realizado. (Locke, 1976)
5. La satisfacción con los beneficios, como las pensiones, la seguridad y las vacaciones. (Locke, 1976)
6. La satisfacción con el jefe y con los colegas del trabajo, que incluye el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas así como, por las competencias de los colegas, el apoyo que prestado por estos, la amistad que manifiestan cualidades de al nivel de relación inter personal. (Locke, 1976)
7. La satisfacción con las condiciones de trabajo, la organización y con la dirección, a lo que detallamos, el horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo, y los aspectos económicos, destacándose las políticas de beneficios y salarios. (Locke, 1976)

Locke hasta el año 1976 a venerado 3,300 investigaciones realizadas con respecto a la satisfacción en el trabajo; en la que verifica que, a pesar de la estructura de este estudio, de la esencia y de sus causas, este tema se encumbra hacia los años 30, las posiciones del colaborador en su actividad profesional alcanzan ya su atención con antelación, ambientadas en el crecimiento de las teorías organizacionales. (Locke, 1976)

Muñoz (1990), define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de

una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones sico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Schneider (1985), nos dice que las deducciones que podrán demostrar la monumental atención destinada a la satisfacción laboral, se deben considerar:

- La satisfacción en el trabajo es el producto significativo de la vida organizacional.
- La satisfacción se presenta en diferentes investigaciones como una idea característica de conductas disfuncionales importantes, como el ausentismo, la rotación de puesto y de organización.

Blum & Naylor (1988), define la satisfacción laboral como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Robbins & Coulter (1996), nos afirman que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto, en el desempeño del empleado implica, satisfacción productividad, satisfacción ausentismo y satisfacción rotación.

Los autores nos afirman que para que haya satisfacción en el trabajo dependerá mucho del respaldo y del apoyo de los colegas, de las recompensas que recibamos y de las condiciones que nos brinden, el cual influirá el desempeño y productividad de cada colaborador de la organización. (Robbins & Coulter, 1996)

Weinert (1985), (citado por caballero 2002), nos describe que, en las organizaciones, las apariencias psicológicas como las reacciones afectivas y cognitivas son tan importantes que despiertan en el amparo de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. En tal caso las reacciones y sentimientos del colaborador que labora en la organización, frente a su condición laboral por lo general se consideran, como actitudes. Sus aspectos sensibles, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés.

Caballero (2002), considera a la satisfacción en el trabajo como la actitud que diferencia fundamentalmente la motivación para trabajar, descrita a la distribución de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins & Coulter, (1996), coinciden en definir a la satisfacción en el trabajo, en la que se concentran básicamente, los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre el impulso aparente efectivo o negativo, en la que la definen como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con el puesto tiene actitudes negativas hacia él. En la que nos indica que las circunstancias más relevantes son las que nos conducen a la satisfacción en el puesto de trabajo son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye el comportamiento organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015?

1.5. Justificación

Justificación Teórica

Esta investigación se fundamenta para su primera variable Comportamiento Organizacional en los autores (Robbins & Judge , 2009), quien manifiesta que el CO es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones; para la segunda variable Satisfacción Laboral, se fundamenta en el autor (Locke, 1976), quien manifiesta que la Satisfacción Laboral es “Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de la organización, y que con el propósito de implementar acciones para una mejora constante, se le da a este estudio una relevancia importante, en base a las teorías de gestión y administración. Es así que se busca la medición y la descripción del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2015, explicando su grado de asociación a partir de las teorías sobre los procesos de gestión y administración, lo que constituye un aporte importante que favorecerá implementar acciones de mejora; dotándole al estudio de relevancia teórica.

Justificación Metodológica

Para el presente estudio se diseñarán instrumentos y escalas de medición para medir el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral; herramientas que servirán para otros estudios y contribuirán a conceptualizar dichas variables a nuestro contexto, eso reviste de relevancia metodológica.

Justificación Práctica

En la medida que se resuelva el problema de explicación respecto al grado de asociación o correlación entre dichas variables, se estará contribuyendo en la solución de un problema concreto, lo cual servirá para implementar estrategias de mejora en la gestión municipal orientadas a potenciar el comportamiento organizacional al interior de la Municipalidad Provincial de Rioja; esto hace que la investigación tenga importancia práctica.

Justificación Social

Los resultados de esta investigación beneficiarán a la comunidad científica dedicada a la gestión y administración; así como a las autoridades ediles de los gobiernos locales y políticos en general; por cuanto, servirá de referente en la implementación de políticas de gestión orientadas a mejorar el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral y por consiguiente también alcanzará a beneficiar a futuros investigadores al tener una referencia para otros estudios similares o con mayor agudeza investigativa.

1.6. Hipótesis

Hi: La satisfacción laboral influye inversa y significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja - periodo 2015.

Ho: La satisfacción Laboral no influye inversa y significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja - periodo 2015.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Conocer el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2016.

Objetivos Específicos

- Evaluar el estado del nivel del comportamiento organizacional, de los colaboradores, de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015.
- Conocer el estado sobre la labor de los colaboradores, de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015.

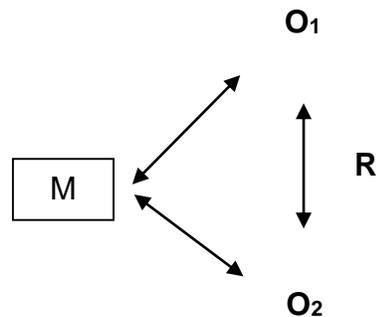
II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

Es un estudio *Descriptivo* porque tiene por objetivo determinar la relación entre las variables en estudio y se realiza la descripción de las características y cualidades de cada una de las variables.

Diseño de Investigación

Esta investigación es No experimental debido a que no se ha manipulado ni cambiado intencionalmente las variables y es correlacional porque tiene por objetivo medir el grado de relación entre la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Rioja – periodo 2015. Se representa en el siguiente esquema.



Donde:

- M: Muestra representada por los 48 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja.
- R: es la relación entre las variables de estudio.
- O₁: Observaciones correspondientes al Comportamiento Organizacional.
- O₂: Observaciones correspondientes a la Satisfacción Laboral.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Comportamiento Organizacional

Definición conceptual. Robbins & Judge (2009). “El CO es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual. Locke (1976), Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comportamiento Organizacional	<p>“El CO es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”. Robbins y Judge (2009:10).</p>	<p>El comportamiento de los colaboradores depende de distintos patrones que influyen directamente en la organización, los resultados de las labores que desempeñan, los colaboradores aportan directamente al logro de los objetivos organizacionales</p>	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Es productiva si logra alcanzar sus metas transformando los insumos en productos al menor costo posible. • La productividad compromete una inquietud tanto por la eficacia como por la eficiencia. 	Ordinal
			Ausentismo	<ul style="list-style-type: none"> • Inasistencia frecuente al trabajo. • Constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores 	
			Rotación	<ul style="list-style-type: none"> • Retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. • Tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación. 	
			Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Aquella que de manera voluntaria viola en forma significativa las normas organizacionales. • Amenaza el bienestar de la organización o el de sus miembros. 	
			Comportamiento Ciudadano Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Que no es parte de los requerimientos formales de trabajo de un empleado. • Promueve el funcionamiento eficaz de la organización. 	

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Locke (1976)	La satisfacción laboral se encuentra en el hecho de que se relaciona al colaborador con su entorno dando lugar a un nuevo enfoque que este dentro de la organización, la que proporcionará evidencias de la comodidad del colaborador dentro de la organización.	La satisfacción con el interés intrínseco del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad y variedad de trabajo. • Las oportunidades de aprendizaje su dificultad. • Las ocasiones de éxito. • La observancia sobre las conductas. 	Ordinal
			La satisfacción con el sueldo	<ul style="list-style-type: none"> • Que considera la componente cuantitativa de la remuneración. • La forma cómo es distribuida por los empleados. 	
			La satisfacción con las promociones	<ul style="list-style-type: none"> • Incluyendo las oportunidades de formación. • Otros aspectos de base que dan soporte a la promoción. 	
			La satisfacción con el reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendiendo elogios o críticas al trabajo realizado 	
			La satisfacción con los beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Las pensiones. • La seguridad • Las vacaciones. 	
			La satisfacción con el jefe y con los colegas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye el estilo de liderazgo • Las capacidades técnicas y administrativas. • Así como, cualidades de nivel de relación inter personal. • Caracterizada por las competencias de los colegas. • El apoyo que esos prestan. • La amistad que manifiestan. 	
			La satisfacción con las condiciones de trabajo la organización y con la dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Como por ejemplo el horario. • Los periodos de descanso. • El lugar de trabajo. • los aspectos económicos. • Destacándose las políticas de beneficios y salarios. 	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población y muestra

La población objeto de estudio de la investigación está constituido por los 178 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja.

Muestra

Para calcular la muestra se ha empleado la fórmula propuesta por Carlos Alberto Yengle Ruiz (2014):

Donde:

N = Tamaño de la población.

n= Tamaño de la muestra

Z = Desviación normal, límite de confianza.

p = Probabilidad de éxito en obtener la información.

q = 1-q; Probabilidad de fracaso en obtener la información

E = Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 10%

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

Para 95% corresponde un Z =1.64, E=0.1, p=0.7, q=0.3 y N=178

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.6)(0.4)(178)}{(0.1)^2 (178 - 1) + (1.64)^2(0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{(2.6896)(42.72)}{(0.01)(177) + (0.645504)} = \frac{114.899712}{2.415504} = 48$$

Criterios de selección

La población total es de 178 colaboradores, para la presente investigación se ha tomado como muestra el 25.28% del 100% de los colaboradores que corresponden a compañeros seleccionados, los cuales trabajan en la Gerencia de Administración y Finanzas, los que conforman mi fuente confiable para la realización de la presente investigación. La muestra comprende hipotéticamente las características que se necesita investigar en la población.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCES	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Resolver la variable dependiente e independiente.	Colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Rioja - Periodo 2015.
Técnica de Fichaje	Fichas Textuales	Marco Teórico	libros, revistas, internet, etc.

2.4. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Validación

Los mecanismos se validaron para la variable I y II mediante la opinión de 3 expertos en administración y gestión pública quienes emitieron una ficha de la ponderación de la encuesta.

Confiabilidad del instrumento

Se utilizó el programa estadístico SPSS 22, para la determinación de la confiabilidad de datos, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach que determinó como índice de confiabilidad de 0.822 para la primera variable y para la segunda variable un valor de 0.812.

La prueba piloto se empleó a 25 colaboradores de una institución similar a la Municipalidad Provincial de Rioja, lo que indicó que sí es confiable, cuyos resultados se muestran a continuación:

Prueba de confiabilidad del cuestionario de Comportamiento Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	49,640	73,907	,345	,816
P2	49,520	77,593	,114	,828
P3	49,760	64,690	,788	,789
P4	48,600	74,667	,252	,822
P5	49,800	75,500	,239	,822
P6	49,320	76,143	,167	,827
P7	51,280	81,710	-,208	,831
P8	49,760	68,273	,626	,800
P9	50,040	74,707	,409	,814
P10	49,760	64,690	,788	,789
P11	49,520	72,343	,430	,812
P12	49,960	75,290	,243	,822
P13	49,880	76,027	,200	,824
P14	49,720	78,293	,090	,827
P15	49,760	71,607	,470	,810
P16	49,760	68,273	,626	,800
P17	49,800	70,500	,535	,806
P18	49,720	73,293	,348	,816
P19	49,760	64,690	,788	,789

Prueba de confiabilidad del cuestionario de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	23

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	52,520	107,427	,376	,805
P2	52,440	117,507	-,080	,823
P3	52,920	107,743	,428	,803
P4	52,680	110,310	,238	,811
P5	53,360	105,240	,478	,800
P6	53,160	116,057	,000	,819
P7	53,240	119,690	-,181	,828
P8	52,960	116,457	-,021	,820
P9	53,240	102,357	,672	,791
P10	53,440	103,673	,641	,794
P11	53,520	105,093	,538	,798
P12	53,120	103,443	,519	,797
P13	53,600	105,500	,454	,801
P14	53,120	104,527	,452	,801
P15	53,480	109,177	,285	,809
P16	52,520	109,177	,225	,813
P17	52,640	106,823	,387	,804
P18	52,480	111,010	,213	,812
P19	52,880	100,360	,604	,792
P20	52,960	100,457	,669	,789
P21	52,560	113,673	,100	,817
P22	53,240	100,190	,582	,793
P23	52,720	101,877	,528	,796

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la transformación de los datos se hará uso de tablas, cuadros y gráficos estadísticos, a fin de brindar una información más completa y ordenada. Estos serán analizados con los programas estadísticos Excel y SPSS. Los resultados se organizarán en base a los objetivos y las dimensiones e indicadores de cada uno de los instrumentos, con su respectiva triangulación de la información durante la interpretación; combinando las respuestas del cuestionario, la observación con la apreciación crítica del investigador.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se diseñó ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad César Vallejo, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos que se obtuvieron al aplicar los instrumentos de recolección. Los mismos que ayudan a las discusiones y conclusiones respectivas.

Asimismo la información obtenida por los encuestados fue tratada con total confidencialidad, las cuales fueron utilizadas solo para la presente investigación.

A demás la presente investigación la propuso y realizó el propio investigador, la misma que se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo. No obstante, se asumirá total discreción y confidencialidad sobre los sujetos motivos de estudio, siendo debidamente citadas según normas APA.

III. RESULTADOS

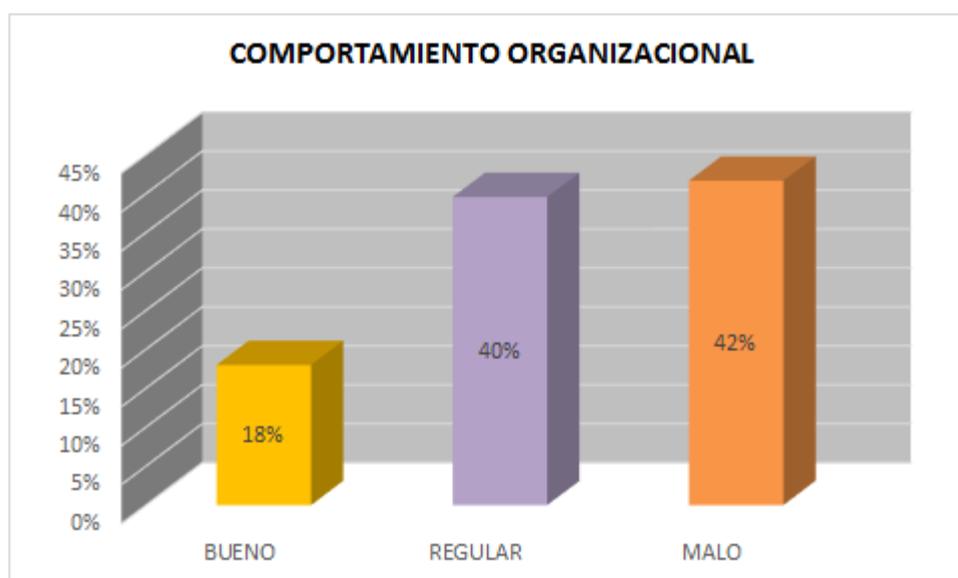
3.1. Comportamiento Organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja

La presente investigación la propuso y realizó el propio investigador, el mismo que se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo. No obstante, se asumirá total discreción y confidencialidad sobre los sujetos motivos de estudio.

Frecuencias del Comportamiento Organizacional

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	9	18%
REGULAR	19	40%
MALO	20	42%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Comportamiento Organizacional

Fuente: Elaboración propia

De las 48 personas encuestadas de nuestra muestra de la Municipalidad Provincial de Rioja, concluimos que el 40% perciben que la variable Comportamiento Organizacional es Regular, el 42% manifiesta que es malo y 19% tiene la percepción que es buena como se muestra en la figura y la tabla de frecuencias.

Asimismo de acuerdo a las dimensiones de la variable, se tiene que la dimensión rotación, es la que tiene el porcentaje más alto de negatividad, con un 35% de resultado malo, 52% que es regular y solo un 13% que es bueno, significando esto que de acuerdo a la entrevista los colaboradores, consideran que la rotación constante e involuntaria de los colaboradores perjudica los intereses de la organización, que la alta rotación incrementa los costos que los servicios que esta presta, y que esta influye en el reclutamiento selección y capacitación de los colaboradores, muy por el contrario la dimensión ausentismo, perjudica regularmente a la organización en un 67%, que la percepción de que es negativa tiene un porcentaje de 31% y que es buena o aceptable un 2%, que el ausentismo constante de los colaboradores perjudica e incrementa los costos de producción de la organización, y que no habrá un remplazo dentro de la organización si el colaborador se ausenta.

Para describir el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

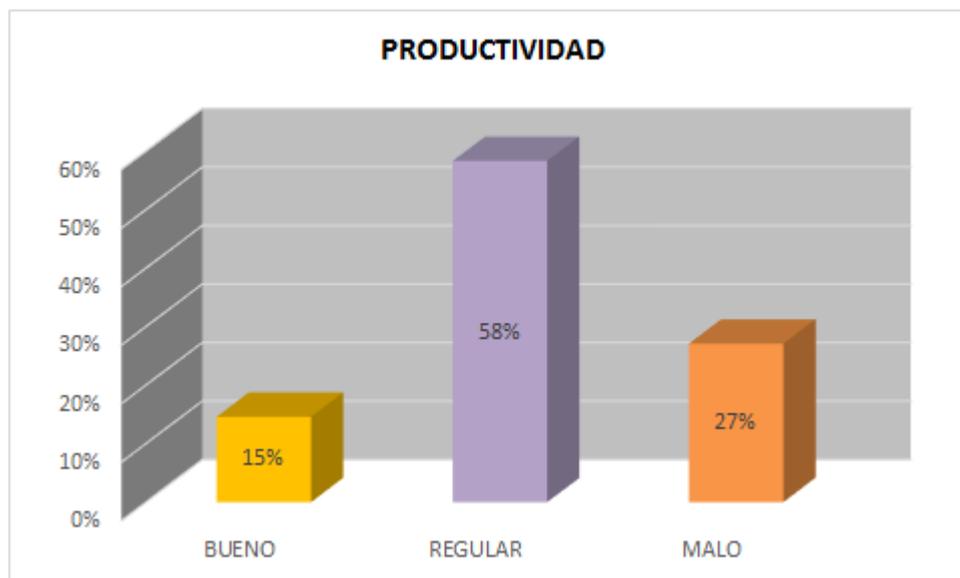
Dimensión I: Productividad

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar comportamiento organizacional, se procesó el producto, de acuerdo a las dimensiones de la variable productividad, para ver en qué nivel se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Productividad

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	7	15%
REGULAR	28	58%
MALO	13	27%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Productividad

Fuente: Elaboración propia

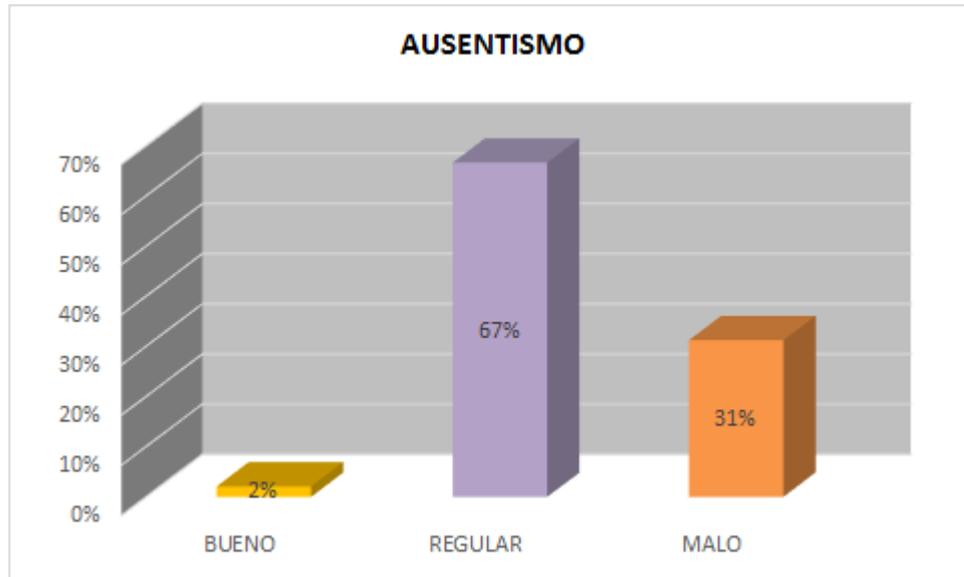
Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión productividad, manifiestan que la productividad es regular, representando así un 58%, un 27% manifiesta que es bueno, en tanto el 15% percibe que es malo del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se entiende que en la MPR, que la Organización es productiva si alcanza sus metas, reduciendo sus costos, que la preocupación por alcanzar la eficiencia y eficacia es constante, y que su apreciación es regular en lo que respecta a la definición de actividades.

Dimensión II: Ausentismo

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar comportamiento organizacional, se procesó el producto, de acuerdo a las dimensiones de la variable ausentismo, para ver en qué nivel se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes

Frecuencias de la Dimensión Ausentismo

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	1	2%
REGULAR	32	67%
MALO	15	31%
TOTAL	48	100%



Ausentismo

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión ausentismo, manifiestan que el ausentismo de los colaboradores son regulares, representando así un 67%, un 31% manifiesta que es malo, en tanto el 2% percibe que es bueno del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, se considera que el ausentismo perjudica a la organización que incrementa los costos de producción y que al ausentarse de sus labores no haría en la organización quien cubra sus labores.

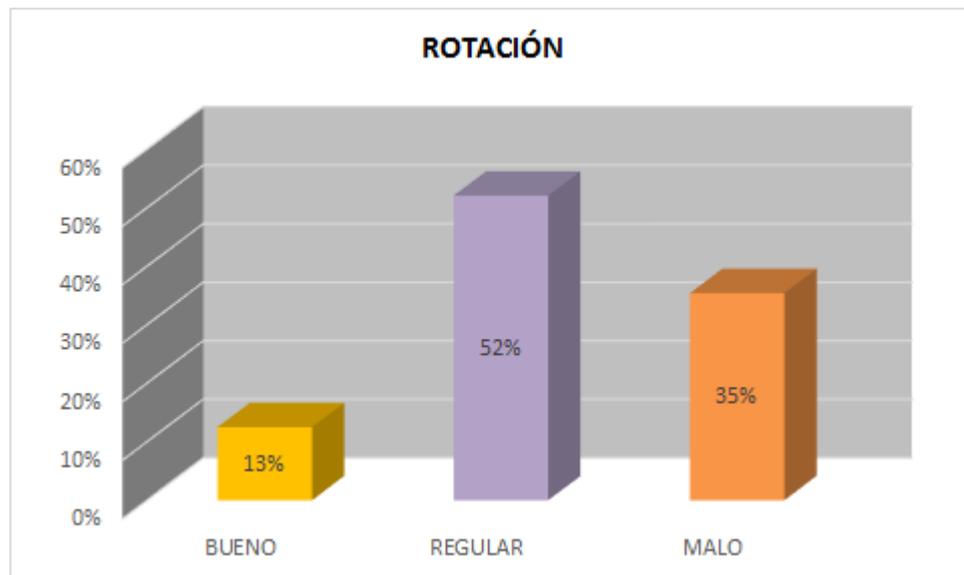
Dimensión III: Rotación

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar comportamiento organizacional, se procesó el producto, de acuerdo a las dimensiones de la variable rotación, para ver en qué nivel se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Rotación

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	6	13%
REGULAR	25	52%
MALO	17	35%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Rotación

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión rotación, manifiestan que la rotación de los colaboradores son regulares, representando así un 52% un 35% manifiesta que es malo, en tanto el 13% percibe que es bueno del total de encuestados. Así mismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, la rotación constante de los colaboradores perjudica los intereses de la organización, que incrementa los costos de los servicios que esta presta, y que influye en el reclutamiento, selección y capacitación.

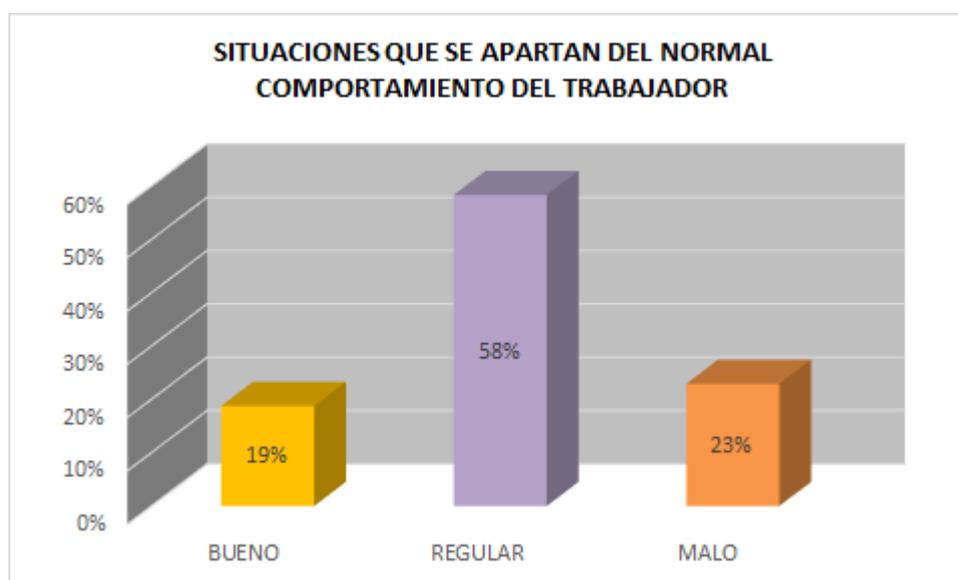
Dimensión IV: Situaciones que se apartan del normal comportamiento del trabajador

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar comportamiento organizacional, se procesó el producto, de acuerdo a las dimensiones de la variable conducta que se aparta de las normas del comportamiento del trabajo, para ver en qué nivel se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Situaciones que se apartan del normal comportamiento del trabajador

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	9	19%
REGULAR	28	58%
MALO	11	23%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Normas de Conducta

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión conducta que se aparta de las normas del comportamiento del trabajo, manifiestan que la conducta que se aparta de las normas del comportamiento del trabajo son regulares, representando así un 58%, un 23% manifiesta que es malo, en tanto

el 19% percibe que es bueno del total de encuestados. Así mismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, los colaboradores no comparten los objetivos de la organización, no respetan las normas internas y que estas alteran el bienestar de los colaboradores y que se sienten responsables de los éxitos y fracasos de la organización.

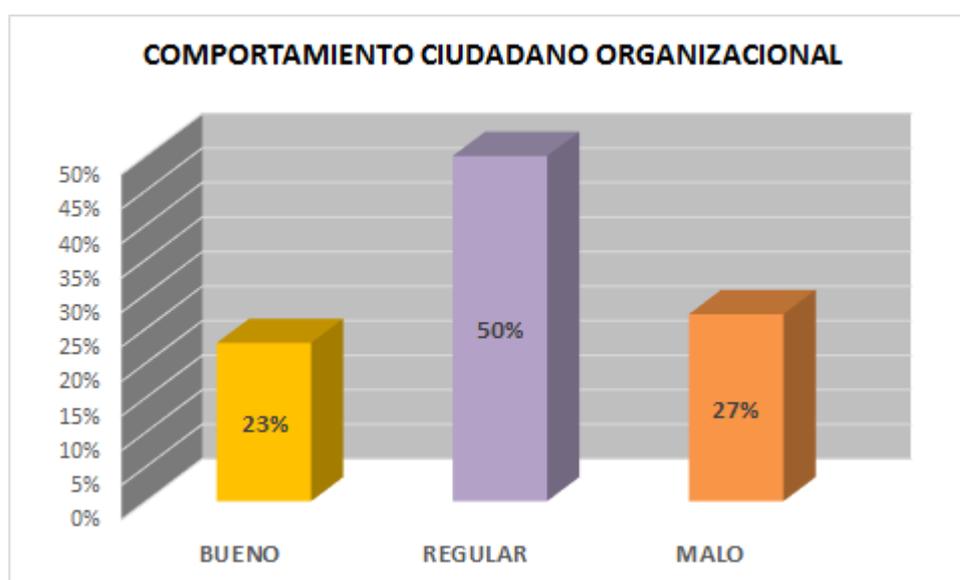
Dimensión V: Comportamiento ciudadano organizacional

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar el comportamiento organizacional, se procesó el producto, de acuerdo a las dimensiones de la variable comportamiento ciudadano organizacional, para ver en qué nivel se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Comportamiento ciudadano organizacional

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	11	23%
REGULAR	24	50%
MALO	13	27%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Comportamiento ciudadano Organizacional.

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión comportamiento ciudadano organizacional, manifiestan que el comportamiento ciudadano organizacional es regular, representando así un 50%, un 23% manifiesta que es bueno, en tanto el 27% percibe que es malo del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, que el comportamiento externo tiene muy poca repercusión en el comportamiento de la organización, que su comportamiento es fundamental para los intereses de esta, que de manera individual su esfuerzo es insuficiente y que las políticas aplicadas dentro de la organización influyen en su comportamiento.

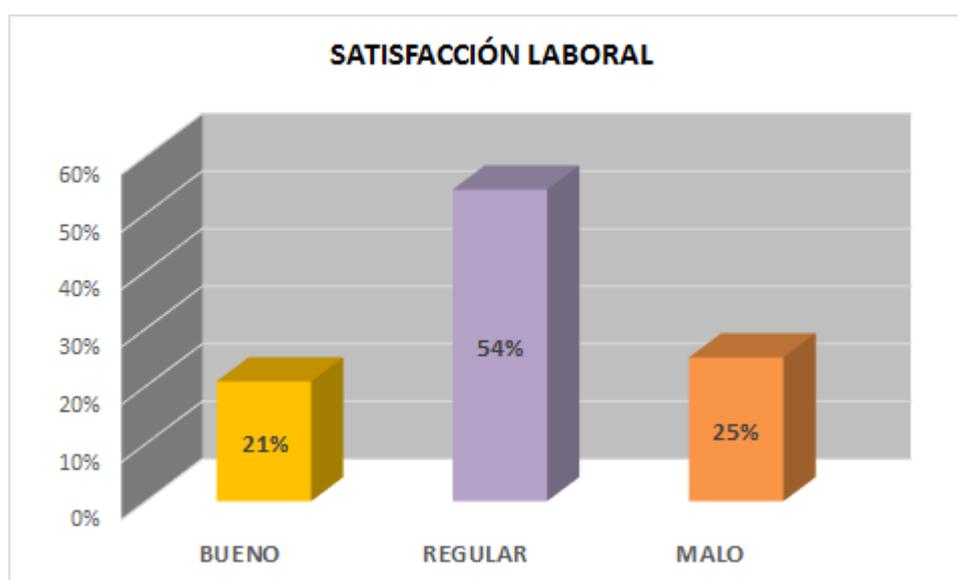
3.2. Satisfacción Laboral de la Municipalidad Provincial de Rioja

La presente investigación la propuso y realizó el propio investigador, el mismo que se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo. No obstante, se asumirá total discreción y confidencialidad sobre los sujetos motivos de estudio.

Frecuencias del Satisfacción Laboral

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	10	21%
REGULAR	26	54%
MALO	12	25%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

De las 48 personas encuestadas de la Municipalidad Provincial de Rioja, concluimos que el 54% perciben que el nivel satisfacción laboral es Regular, el 25% manifiesta que es malo y 21% tiene la percepción que es buena como se muestra en la figura y la tabla de frecuencias.

Asimismo de acuerdo a las dimensiones de la variable, se tiene que la dimensión satisfacción con el reconocimiento, es la que tiene el porcentaje más alto de negatividad, con un 58% de resultado malo, 40% que es regular

y solo un 2% que es bueno, significando esto que de acuerdo a la entrevista os colaboradores, consideran que el esfuerzo realizado por estos tiene poco o casi nada de reconocimiento, de parte de sus superiores y que por el contrario las críticas por su trabajo son más frecuentes que los reconocimientos, muy por el contrario la dimensión satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, su satisfacción es regular en un 69%, con el interés en la cantidad y variedad, con las oportunidades del aprendizaje y que teniendo un mayor interés de parte de sus superiores, hacia su trabajo las posibilidades de éxito para la organización crecerían.

Para identificar la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

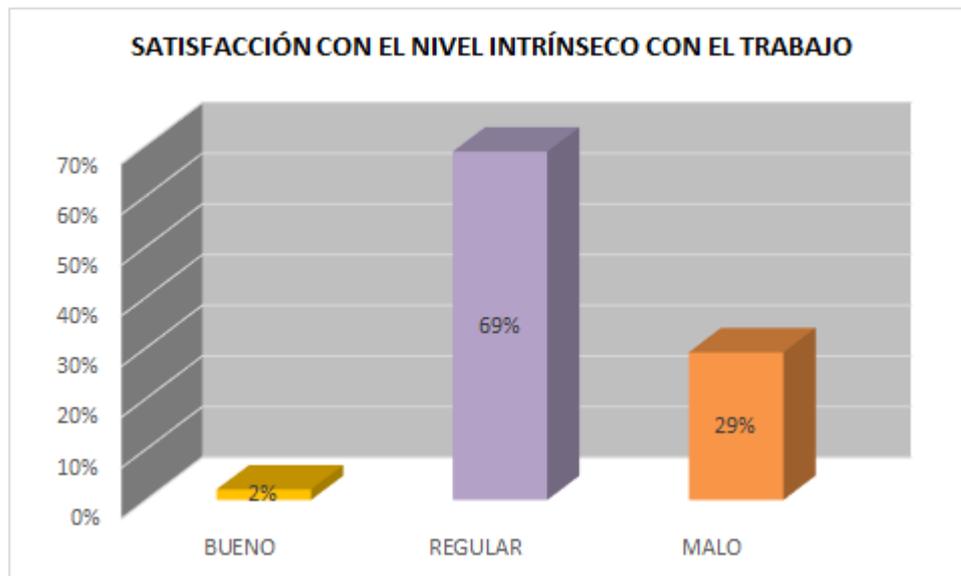
Dimensión I: Satisfacción con el interés intrínseco del trabajo

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la satisfacción laboral al interior de la organización, se procesó el producto, siendo los valores de acuerdo a las dimensiones de la variable de la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, para ver en qué nivel porcentual se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Satisfacción con el interés intrínseco del trabajo

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	1	2%
REGULAR	33	69%
MALO	14	29%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción con el interés Intrínseco. Del Trabajo. Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión satisfacción con el nivel intrínseco del trabajo, manifiestan que esta dimensión es regular, representando así un 69% y un 29% manifiesta que es malo, en tanto el 2% percibe que es bueno del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, el interés del colaborador con la cantidad y variedad del trabajo es regular, que las oportunidades de aprendizaje deberían ser mejores, así como si los superiores mostrarían más interés por el trabajo de sus colaboradores las posibilidades de éxito de la organización crecerían.

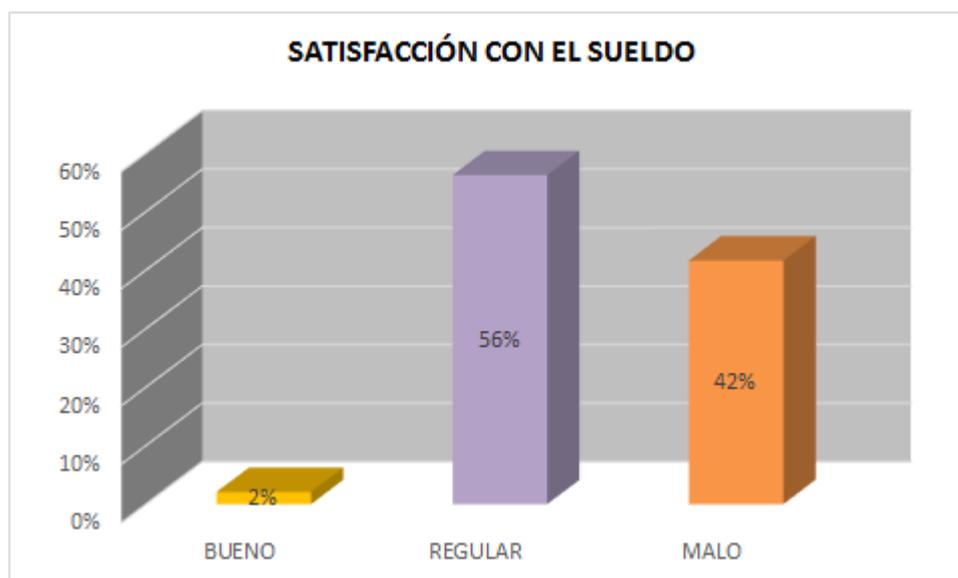
Dimensión II: Satisfacción con el Sueldo

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la satisfacción laboral al interior de la organización, se procesó el producto, siendo los valores de acuerdo a las dimensiones de la variable de la satisfacción con el sueldo, para ver en qué nivel porcentual se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Satisfacción con el Sueldo

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	1	2%
REGULAR	27	56%
MALO	20	42%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción con el Sueldo

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión satisfacción con el sueldo, manifiestan que esta dimensión es negativa, mala o no aceptada por los colaboradores, representando así un 48%, si le sumamos a esto que un 56% manifiesta que es regular, en tanto solo el 2% percibe que es aceptable o bueno del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, se considera que la remuneración es un componente sumamente importante para su satisfacción con el trabajo, que la cantidad de sueldo percibido no satisface sus necesidades y que la distribución del mismo no está distribuida de la mejor manera.

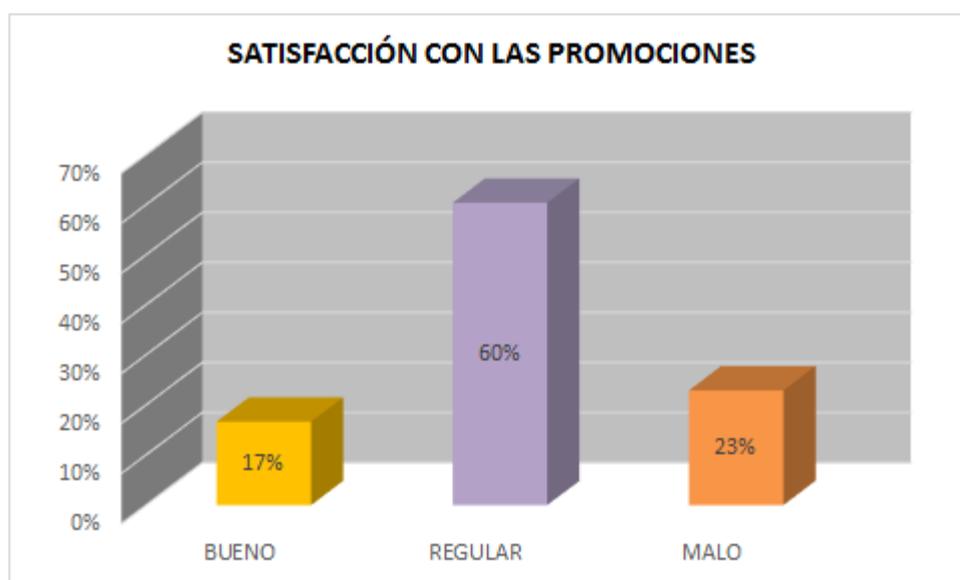
Dimensión III: Satisfacción con las Promociones

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la satisfacción laboral al interior de la organización, se procesó el producto, siendo los valores de acuerdo a las dimensiones de la variable de la satisfacción con el sueldo, para ver en qué nivel porcentual se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Satisfacción con las promociones

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	8	17%
REGULAR	29	60%
MALO	11	23%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción con las Promociones

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión satisfacción con las promociones, manifiestan que esta dimensión es de aceptación regular por los colaboradores, representando así un 60%, con una mala aceptación porcentual de 23%, y que la percepción de que las promociones son buenas o aceptables el porcentaje es de 17%, del total de encuestados. Así mismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene

que en la MPR, se considera que las oportunidades con las promociones son poco frecuente, que si se incluyeran promociones el grado de satisfacción aumentaría y que si se modificarían las políticas dentro de la organización la satisfacción con esta sería mejor.

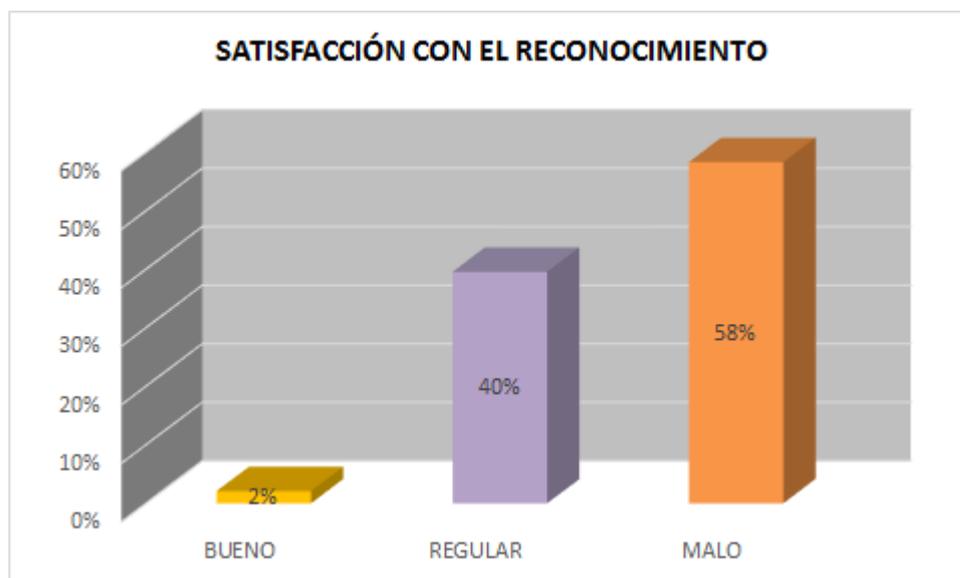
Dimensión IV: Satisfacción con el Reconocimiento

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la satisfacción laboral al interior de la organización, se procesó el producto, siendo los valores de acuerdo a las dimensiones de la variable de la satisfacción con el reconocimiento, para ver en qué nivel porcentual se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Satisfacción con el Reconocimiento

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	1	2%
REGULAR	19	40%
MALO	28	58%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción con El Reconocimiento

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión satisfacción con el reconocimiento, manifiestan que esta dimensión es negativa , mala o no aceptada por los colaboradores, representando así un 58%, si le sumamos a esto que un 40% manifiesta que es regular, en tanto solo el 2% percibe que es aceptable o bueno del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, se considera que el reconocimiento es un componente sumamente importante para su satisfacción laboral, que percibe que el esfuerzo realizado no se le reconoce, que no es felicitado por sus logros y que al contrario las críticas recibidas por los errores cometidos son más frecuentes que los elogios cuando se logran los objetivos.

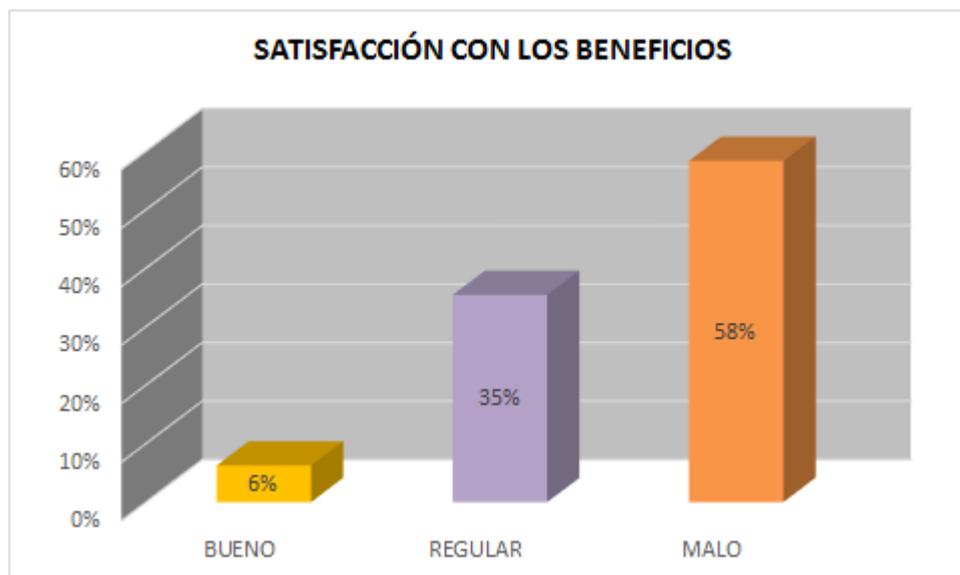
Dimensión V: Satisfacción con los Beneficios

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la satisfacción con los beneficios dentro de la organización, se procesó los resultados, siendo los valores de acuerdo a las dimensiones de la variable de la satisfacción con los beneficios, para ver en qué nivel porcentual se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Satisfacción con la Beneficios

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	3	6%
REGULAR	17	35%
MALO	28	58%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción con los Beneficios

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión satisfacción con los beneficios, los encuestados manifiestan que esta dimensión es negativa, mala o no aceptada por los colaboradores, representando así un 58%, si le sumamos a esto que un 35% manifiesta que es regular, en tanto solo el 6% percibe que es aceptable o bueno según la percepción de los encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, se considera que los beneficios es un componente sumamente importante para su satisfacción laboral, que percibe que la pensión que recibirá tras su jubilación es inadecuada, que está en desacuerdo con las vacaciones que se les asignan y que su satisfacción laboral incrementaría si se le asignara un descanso remunerado como reconocimiento.

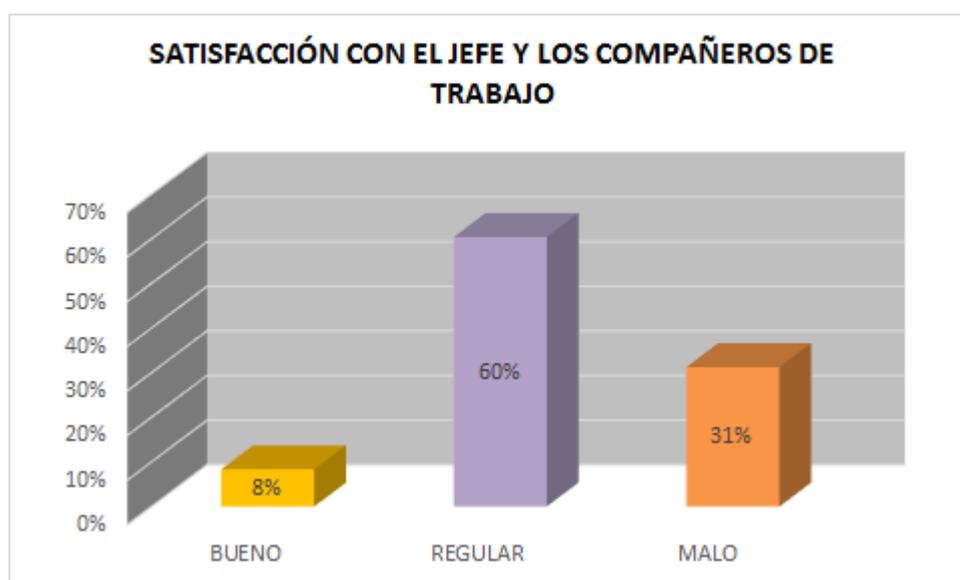
Dimensión VI: Satisfacción con el Jefe y los colegas del trabajo

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la satisfacción con el jefe y los colegas del trabajo, dentro de la organización, se procesó los resultados, siendo los valores de acuerdo a las dimensiones de la variable de la satisfacción con el jefe y los colegas del trabajo, para ver en qué nivel porcentual se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Satisfacción con el Jefe y colegas de trabajo

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	4	8%
REGULAR	29	60%
MALO	15	31%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción con Jefe y Colegas

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión satisfacción con los jefes y colegas de trabajo, manifiestan que esta dimensión es de aceptación regular por los colaboradores, representando así un 60%, con una mala aceptación porcentual de 31%, y la percepción de que la satisfacción con los jefes y colegas de trabajo son buenas o aceptables, el porcentaje es solo de 8%, del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que en la MPR, se considera que el liderazgo tanto de los superiores y compañeros tiene mucha influencia en su satisfacción, al igual que las capacidades técnicas y administrativas, que las relaciones interpersonales y el apoyo que recibe de sus compañeros como de sus superiores no es el adecuado y repercute de forma negativa en su satisfacción laboral.

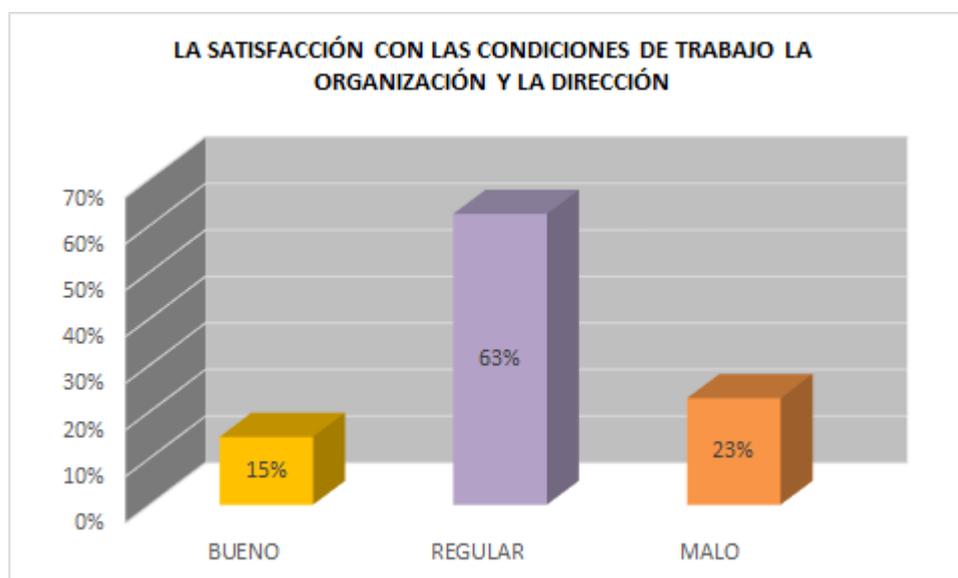
Dimensión VII: Satisfacción con las condiciones de trabajo, la dirección y la organización

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la satisfacción con las condiciones de trabajo la dirección y la organización, dentro de la organización, se procesó los resultados, siendo los valores de acuerdo a los indicadores de la dimensión de la satisfacción con las condiciones de trabajo la dirección y la organización, para ver en qué nivel porcentual se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Frecuencias de la Dimensión Satisfacción con las Condiciones de trabajo, la dirección y organización

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	7	15%
REGULAR	30	63%
MALO	11	23%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia



Satisfacción con condiciones de trabajo, la dirección y la organización

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo la organización y con la dirección, manifiestan

que esta dimensión es de aceptación regular por los colaboradores, representando así un 63%, con una mala aceptación porcentual de 23%, y la percepción de que la satisfacción con las condiciones de trabajo la organización y con la dirección son buenas o aceptables, el porcentaje es solo de 13%, del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable satisfacción con las condiciones de trabajo la organización y con la dirección se tiene que en la MPR, se considera que las condiciones dadas para la mejora en el desempeño de su trabajo no es la adecuada, que el periodo de descanso y que el horario de trabajo tienen una baja influencia en su satisfacción laboral, que el lugar donde realiza sus labores es inadecuado y que la políticas aplicadas por la organización y adoptadas por la dirección influyen de forma negativa en su satisfacción laboral.

3.3. Relación del Comportamiento Organizacional Satisfacción Laboral y la en la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2015”.

Prueba de Normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMPORTAM IENTO ORGANIZACI ONAL	SATISFACCIÓN N LABORAL
N		48	48
Parámetros normales ^{a,b}	Media	54,15	55,46
	Desviación estándar	5,878	10,055
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,162	,146
	Positivo	,084	,091
	Negativo	-,162	-,146
Estadístico de prueba		,162	,146
Sig. asintótica (bilateral)		,003 ^c	,012 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los datos obtenidos, nos muestran que la distribución de la prueba es anormal, pero que no es tan significativa en el caso de la Satisfacción Laboral, debido a que la significancia es mayor a 0,05.

Prueba de Correlación - Rho de Spearman

Correlaciones

			COMPORTAM IENTO ORGANIZACI ONAL	SATISFACCIÓN N LABORAL
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,419**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	48	48
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	-,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	48	48

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados nos muestran que hay una correlación inversa, al resultar negativa, ya que el valor obtenido es de -0.419, el valor nos indica que tiene una correlación moderada, asimismo la significancia es de 0.003, lo que indica

que es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

De acuerdo a los resultados arrojados por la prueba Rho de Spearman, donde nos indica que la correlación de las variables es inversa, nos da a entender que si tratásemos de aplicar políticas de gestión para mejorar una de las variables en mención, se podría elevar el índice de adecuado, aceptación o bueno, de esta variable a mejorar pero la otra variable de estudio tendría a bajar, en malo e inadecuado, y viceversa. Ejemplo, si trataríamos de mejorar la variable de comportamiento organizacional, la variable de satisfacción laboral tendría a bajar y viceversa, si trataríamos de mejorar la aceptación de la variable satisfacción laboral, la variable comportamiento organizacional tendría a bajar.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se estudiaron dos variables, el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, donde se acepta la hipótesis alterna la cual estableció tener una correlación inversa, esto porque su resultado fue negativo cuyo valor fue de -0.419, el valor nos indica que tiene una correlación moderada, así mismo la significancia es de 0.003, lo que indica que es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

De acuerdo a los resultados arrojados por la prueba Rho de Spearman, donde nos indica que la correlación de las variables es inversa, nos da a entender que si tratásemos de aplicar políticas de gestión para mejorar una de las variables en mención, se podría elevar el índice de adecuado, aceptación o bueno, de esta variable a mejorar pero la otra variable de estudio tendría a bajar, en malo e inadecuado, y viceversa. Ejemplo, si trataríamos de mejorar la variable de comportamiento organizacional, la variable de satisfacción laboral tendría a bajar y viceversa, si trataríamos de mejorar la aceptación de la variable satisfacción laboral, la variable comportamiento organizacional tendría a bajar.

Pérez. R, De La Garza. M, (2007), en su artículo "Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral", Revista Panorama Administrativo. Celaya - México Concluye que; El vínculo entre colaborador-organización debería de ser primordial, ya que la sensación de bienestar o malestar que los elementos de la organización (individuos, grupos y estructura) tendrán de ella será proporcional para el bienestar o malestar de la organización. La sensación de bienestar que tenga cada colaborador hacia su trabajo será el punto de partida para la medición de su satisfacción para con la organización. Cuando existe compromiso sólido de los colaboradores hacia su organización, la que se debería de fortalecer con el tiempo, la organización se beneficiará a la existencia de este, existirá un menor índice de rotación de personal y de ausentismo.

La Municipalidad Provincial de Rioja, como el mayor porcentaje de las instituciones del estado, al vivir en un tiempo de un mundo globalizado el

mismo que les exige un proceso constante de adaptación a sus exigencias, por lo que deberán insertarse al camino de la modernización, lo que deberá incluir principalmente la reforma de la administración pública, y establecerán principalmente que sus colaboradores, se capaciten, para que tengan un mejor desempeño el cual será productivo, que estos eviten el ausentarse sin motivo y el manejar la rotación innecesaria sin antes capacitar a los colaboradores, porque el comportamiento organizacional de los colaboradores tendrá una incidencia directa en su satisfacción laboral.

Según Chiavenato (2009). Se refiere a que el análisis del Comportamiento Organizacional, que debe de iniciar la propia organización, ya que dentro de esta se desarrollará el CO del colaborador. Para realizar este estudio de la Variable Comportamiento Organizacional.

Se tomó la teoría de, Robbins & Judge (2009). Que nos dice que el CO es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Llegando a resumir todos estos conceptos en que El comportamiento de los colaboradores depende de distintos patrones que influyen directamente en la organización, los resultados de las labores que desempeñan, los colaboradores aportan directamente al logro de los objetivos organizacionales.

Para la variable Satisfacción laboral se tomó la teoría de Locke (1976), que nos dice que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Llegando a la conclusión que la satisfacción laboral se encuentra en el hecho de que se relaciona al colaborador con su entorno dando lugar a un nuevo enfoque de este dentro de la organización, la que proporcionará evidencias de la comodidad del colaborador dentro de la organización. Tras la aplicación de los instrumentos y tomando en cuenta lo definido por los autores fue posible comparar los resultados de las variables objeto de estudio, y por medio de la evaluación de los resultados se encontró

una correlación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja.

La satisfacción de un colaborador dentro de una organización será fundamental para que esta logre alcanzar sus objetivos y cumpla con las metas trazadas, lo que dependerá de la percepción de este en la satisfacción con su sueldo, con su interés intrínseco con el trabajo, su satisfacción con las promociones, con el reconocimiento, con los beneficios, y sobre todo con la satisfacción que cada colaborador perciba con sus jefes y compañeros, con las condiciones brindadas por la organización y sus directivos para un mejor desempeño en su ambiente de trabajo. Lo que tendrá una vinculación directa con su comportamiento dentro y fuera de la organización, que se verá reflejado en la productividad de cada uno de los colaboradores, en el ausentismo que este pueda tener al no estar cómodo o no sentirse parte de la organización, que muchas veces se ve reflejado por una rotación innecesaria y sin previa capacitación, estas situaciones afectaran el normal comportamiento del colaborador o lo apartarán de las normas y reglas que este debería de respetar, lo que se verá reflejado en su comportamiento dentro y fuera de la organización.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se concluye que el comportamiento organizacional en la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015, tiene una correlación moderada e inversa entre dichas variables de estudio.
- 5.2. Se concluye que el actual comportamiento organizacional entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015, un 18% lo considera bueno o adecuado, un 40% regular y un 42% inadecuado o malo, y que existen factores determinantes como la rotación constante e involuntaria de los colaboradores que perjudica los intereses de la organización, que la alta rotación incrementa los costos que los servicios que esta presta, y que esta influye en el reclutamiento selección y capacitación de los colaboradores.
- 5.3. Se concluye que la actual satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015, un 21% lo considera bueno o adecuado, un 54% regular y un 25% inadecuado o malo.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda aplicar políticas de sensibilización y concientización a cerca del comportamiento organizacional a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, para mejorar la percepción negativa de los colaboradores de la cultura organizacional.
- 6.2. Se recomienda que la alta dirección genere una cultura de valoración al capital y/o talento humano y programar capacitaciones de gestión pública a los colaboradores, para con evaluaciones medir el rendimiento y desempeño de los colaboradores y tener una rotación productiva.
- 6.3. Se recomienda programar capacitaciones de liderazgo a gerentes y mandos medios, para incrementar una mejora en la gestión de la organización y así tener una mejora en la satisfacción laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acamer Raga, F., Lopez Arribas, C., & Lopez-Torres Hidalgo, J. (1997). Satisfacción Laboral de Los Profesionales Sanitarios en Atención Primaria. *Atención Primaria*, 7. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://www.elsevier.es/en-revista-atencion-primaria-27-articulo-satisfaccion-laboral-los-profesionales-sanitarios-14672>
- Adañez, M. (1990). *Satisfacción Laboral*. México: Labarrete.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca de ventajas Competitivas*. Perú: UCSTM.
- Barón, & Greenberg. (1990). *Comportamiento de la Organización: Comprensión y gestión del lado humano*. Toronto: Allyn y Bacon.
- Blanchard, K., & O'Connor, M. (2005). *Administración por valores*. Canadá: Norma.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Nuñez Partido, A. (2007). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1 (tesis de pregrado)*. Universidad del Bio Bio, Chillan, Chile.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Daft, R. (2007). *Teoría y diseño organizacional*. España: Cengage Learning.
- Davis, K., & Newstrom, j. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo - 13a Edición*. México: McGraw Hill - Interamericana - Editores.
- Dubrín, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional - 2a Edición*. México: Thomson Editores.

- Edwin, L. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In. Chicago: M.D. Dunnette.
- García Torres, C. S., & Rojas Pérez, E. N. (2015). *Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM periodo 2014 (tesis pre grado)*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2007). *Organizaciones. Comportamiento, Estructura y Procesos - 20a Edición*. México: McGraw Hill - Interamericana Editores.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional - 12a Edición*. México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (2004). *Comportamiento Organizacional - 10a Edición*. México: Thomson Editores.
- INEI. (31 de diciembre de 2015). <https://inei.gob.pe>. (E. Municipales, Productor) Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/censos/>: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/censos/>
- Keith, D. (2003). *El Comportamiento Humano en el Trabajo - 4a Edición*. España: McGraw Hill.
- Muñoz, R., & Peña, D. (2007). *El Desarrollo de Las Organizaciones del Siglo XXI. Ética, Responsabilidad Social, Gestión de la Diversidad y Gestión de Cambio*. Madrid: Rafael Landivar.
- Perez Vera, R. D., & De La Garza Carranza, M. T. (12 de 2007). Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral. *Panorama Administrativo*, 99.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica - 10a Edición*. México: Prentice Hall INC.
- Robbins, S., & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Robbins, S., & Judge , T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Weinert, A. (1985). *"Manual de Psicología de La Organización": La conducta Humana en las Organizaciones*. Barcelona: Herder.

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01. Instrumento para evaluar el Comportamiento Organizacional

A continuación se presenta una serie de afirmaciones vinculadas al comportamiento dentro de su organización. Se agradece que responda marcando con una (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son percepciones. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Siempre (S) = 5
- Casi siempre (Cs) = 4
- Algunas veces (Av) = 3
- Casi Nunca (Cn) = 2
- Nunca (N) = 1

N°	Dimensiones/indicadores	N	Cn	Av	Cs	S
PRODUCTIVIDAD						
1	¿Considera usted que su Organización es Productiva si llega a alcanzar sus metas?					
2	¿Es más Productiva una Organización si mejora sus servicios reduciendo sus costos?					
3	¿Implica en la productividad de una organización, la preocupación constante por la eficiencia y eficacia?					
4	¿Considera usted que si las actividades de su organización están bien definidas, ayudaría esto a alcanzar los objetivos?					
AUSENTISMO						
5	¿El ausentismo constante de los colaboradores perjudica a la organización?					
6	¿Considera usted que el ausentismo de los colaboradores incrementa los costos de producción de la organización?					
7	¿Considera usted que al ausentarse de sus labores habría en la organización quien ocupe su lugar?					

ROTACIÓN		N	Cn	Av	Cs	S
8	¿Considera usted que la rotación constante involuntaria de los colaboradores, perjudica los intereses de la organización?					
9	¿Considera usted que la alta tasa de rotación incrementa el costos de los servicios prestados por la organización?					
10	¿Considera usted que la rotación constante de los colaboradores, influye en el reclutamiento, selección y capacitación?					
CONDUCTA QUE SE APARTA DE LAS NORMAS DEL COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO		N	Cn	Av	Cs	S
11	¿Comparte usted los objetivos de su organización?					
12	¿Considera usted que es importante que los colaboradores respeten las normas internas de la organización?					
13	¿Considera usted que el no respetar las normas organizacionales altera el bienestar de los colaboradores?					
14	¿Se siente usted responsable por los éxitos de su organización?					
15	¿Se siente usted responsable por los fracasos de la organización?					
COMPORTAMIENTO CIUDADANO ORGANIZACIONAL		N	Cn	Av	Cs	S
16	¿Considera usted que el comportamiento externo de los colaboradores repercute en el comportamiento organizacional?					
17	¿Considera usted que su comportamiento es fundamental para los intereses de la organización?					
18	¿Considera usted que de manera individual se esfuerza lo suficiente para alcanzar los objetivos de la organización?					
19	¿Considera usted que las políticas adoptadas por su organización influyen en su comportamiento?					

Anexo N° 02: Instrumento para evaluar la Satisfacción Laboral

A continuación se presenta una serie de afirmaciones vinculadas al trabajo y las actividades que realiza para expresar su grado de satisfacción. Se agradece que responda marcando con una (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son percepciones. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Siempre (S) = 5
- Casi siempre (Cs) = 4
- Algunas veces (Av) = 3
- Casi Nunca (Cn) = 2
- Nunca (N) = 1

N°	Dimensiones/indicadores					
LA SATISFACCIÓN CON EL INTERÉS INTRÍNSECO DEL TRABAJO		N	Cn	Av	Cs	S
1	La cantidad y la variedad del trabajo son de su interés.					
2	Las oportunidades de aprendizaje son las mejores.					
3	Con mayor interés de los superiores hacia su trabajo, las posibilidades de éxito crecerían.					
LA SATISFACCIÓN CON EL SUELDO		N	Cn	Av	Cs	S
4	¿Considera usted que la remuneración es un componente importante para su satisfacción laboral?					
5	¿Considera usted que la cantidad de su remuneración satisface sus necesidades?					
6	¿Considera usted que la forma de distribución de los sueldos es la adecuada?					
LA SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES		N	Cn	Av	Cs	S
7	¿Tiene usted oportunidades de promoción?					
8	El grado de satisfacción sería mejor si se incluyeran oportunidades de promoción.					
9	¿Cree usted que las políticas aplicadas para la promociones son las adecuadas?					

LA SATISFACCIÓN RECONOCIMIENTO		N	Cn	Av	Cs	S
10	El esfuerzo que realizo al desempeñar mi trabajo es reconocido.					
11	Recibo elogios de mis superiores como reconocimiento a mi trabajo.					
12	Las críticas que recibo por mis errores en el trabajo son las adecuadas.					
LA SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS		N	Cn	Av	Cs	S
13	¿Cree usted que las pensión que recibirá es la más adecuada?					
14	¿Está usted de acuerdo con las vacaciones asignadas?					
15	¿Cree usted que sería un beneficio que le asignen descanso remunerados como reconocimiento?					
LA SATISFACCIÓN CON EL JEFE Y CON LOS COLEGAS DEL TRABAJO		N	Cn	Av	Cs	S
16	¿Cree usted que influye en su satisfacción laboral el liderazgo de sus superiores y colaboradores?					
17	¿Cree usted que influye en su satisfacción laboral las capacidades técnicas y administrativas de sus superiores y colaboradores?					
18	¿Cree usted que influye en su satisfacción laboral las relaciones interpersonales de sus superiores y colaboradores?					
19	¿Cree usted que el apoyo que recibe para mejorar su labor es el adecuado?					
LA SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO LA ORGANIZACIÓN Y CON LA DIRECCIÓN		N	Cn	Av	Cs	S
20	¿Cree usted que las condiciones dadas en su trabajo mejorarán en su desempeño?					
21	¿Cree usted que el horario de trabajo y el periodo de descanso influyen en su satisfacción laboral?					
22	Su lugar de trabajo es el adecuado para realizar sus labores.					
23	Las políticas de trabajo adoptadas por la dirección influyen en su satisfacción laboral.					

Anexo N° 03: Base de datos del resultado de la encuesta para evaluar el Comportamiento Organizacional

NRO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	TOTAL
1	2	3	1	3	2	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	3	50
2	2	1	4	3	2	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	39
3	4	4	3	4	4	4	1	3	3	2	4	1	1	4	3	3	3	4	4	59
4	2	2	3	3	1	4	1	3	2	2	4	1	2	4	4	3	2	2	1	46
5	4	3	4	3	2	1	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	44
6	4	4	3	4	2	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	55
7	3	3	3	3	2	4	1	4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	45
8	2	4	4	3	4	4	1	2	2	3	4	2	2	4	3	4	2	3	4	57
9	4	2	4	3	2	4	1	1	3	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	52
10	2	4	4	3	4	4	1	3	2	3	1	2	4	3	1	1	3	4	1	50
11	4	4	2	3	2	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	47
12	2	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	50
13	4	2	3	4	2	4	1	2	4	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	56
14	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	42
15	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	60
16	4	3	2	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	61
17	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	1	46
18	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	1	45
19	2	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	58
20	2	3	3	4	3	2	1	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	57
21	3	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	4	4	3	4	2	4	4	3	55
22	3	4	4	2	4	2	4	2	3	1	2	4	3	2	2	2	4	3	4	55
23	4	2	4	4	4	4	1	2	3	1	4	3	3	2	4	4	4	3	3	59
24	2	2	4	3	2	4	4	2	3	1	4	3	3	2	4	2	3	4	3	55
25	3	4	2	3	4	4	1	2	3	1	3	3	2	2	3	4	4	4	3	55
26	4	3	2	2	2	4	4	2	3	1	3	4	4	3	3	2	4	4	1	55
27	4	4	2	3	4	4	1	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	60
28	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	2	3	2	4	63
29	3	4	3	4	2	4	1	4	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	53
30	3	4	3	4	2	3	1	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	59
31	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	2	4	55
32	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	1	54
33	4	4	3	4	4	2	1	4	3	3	3	4	3	2	3	5	3	2	4	61
34	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2	4	60
35	2	3	4	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	50
36	4	3	3	4	2	3	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	59
37	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	51
38	2	4	3	4	2	2	1	2	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	53
39	3	2	4	3	3	2	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	60
40	4	2	4	3	3	2	1	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	58
41	2	4	4	3	2	2	1	5	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	57
42	4	4	4	3	2	2	1	5	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	61
43	3	4	4	4	5	4	1	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	59
44	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4	4	63
45	3	2	2	2	2	2	1	4	3	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	46
46	4	2	4	2	2	2	1	2	3	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	51
47	2	4	3	2	2	4	1	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	55
48	2	3	3	4	2	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	4	58

Anexo N° 04: Base de datos del resultado de la encuesta para evaluar la Satisfacción Laboral

NRO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	TOTAL
1	1	4	2	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1	4	1	1	45
2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	52
3	2	3	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	38
4	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	1	1	2	1	1	41
5	4	2	4	5	4	3	1	1	3	2	3	3	1	3	1	4	4	4	3	4	2	4	3	68
6	5	2	2	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	1	4	2	2	3	2	3	3	1	3	63
7	2	2	4	5	2	2	3	3	2	3	1	1	4	2	1	3	3	3	3	3	4	2	4	62
8	4	4	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	2	2	4	3	2	4	3	52
9	2	2	4	2	2	2	1	4	3	2	2	3	3	4	1	2	3	3	2	3	4	2	2	58
10	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	3	2	2	4	2	3	5	60
11	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2	1	3	3	2	2	3	5	4	5	2	3	4	3	68
12	3	3	4	5	1	1	3	2	1	1	1	3	1	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	59
13	4	2	2	3	1	3	2	2	2	4	3	5	1	2	3	4	3	4	3	2	2	5	4	66
14	3	4	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	4	4	4	3	4	1	2	57
15	3	2	3	2	2	3	4	2	3	1	1	3	3	5	3	3	3	2	1	2	3	2	1	57
16	4	3	3	4	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	59
17	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	5	4	4	2	4	67
18	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	4	4	3	4	2	5	3	2	2	4	4	4	68
19	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	4	1	2	37	
20	3	2	2	2	1	1	2	4	4	3	3	4	2	3	4	5	5	2	2	2	2	2	3	63
21	2	4	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	4	1	5	46
22	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	60
23	3	3	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	36
24	3	3	1	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	38
25	4	5	2	2	4	3	1	2	3	2	3	3	1	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	65
26	5	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	1	4	2	2	2	2	3	3	1	3	60
27	5	2	4	3	2	2	3	1	2	1	1	1	4	2	2	2	2	3	4	1	4	4	4	59
28	4	4	2	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	5	3	2	4	3	2	4	3	53
29	3	4	4	1	2	2	1	4	3	2	2	3	3	4	1	2	3	3	2	3	4	2	2	60
30	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	5	50
31	2	3	4	4	3	2	2	3	2	1	3	3	4	1	3	1	4	2	1	3	4	3	4	60
32	5	3	4	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	3	4	2	4	2	2	51
33	3	2	2	1	1	3	2	3	2	4	3	1	1	1	1	4	4	4	3	4	2	2	4	57
34	3	4	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	4	4	2	4	3	4	1	2	55
35	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1	1	3	3	1	1	2	3	3	1	2	3	4	1	58
36	2	3	3	4	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	1	3	56
37	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	5	2	5	5	4	4	5	4	75
38	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	4	3	4	5	2	3	2	2	4	2	4	66
39	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	31
40	3	2	2	2	1	1	2	4	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	58
41	5	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	5	5	2	1	4	1	2	51
42	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	5	3	63
43	5	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	40
44	2	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	40
45	4	2	4	2	4	3	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	67
46	1	1	2	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	1	4	2	2	3	2	3	3	1	3	56
47	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	1	4	1	3	2	2	1	4	2	4	4	4	59
48	2	4	2	5	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	4	3	52

Anexo N° 023: Registro Fotográfico





Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: LINARES MACEDO, ANGELA VICTORIA
- Institución donde labora: PODER JUDICIAL
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir las Variables el Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral
- Autora del instrumento:

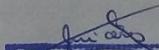
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):

Moyobamba, setiembre del 2016


 Apellidos y Nombre: Angela Victoria Linares Macedo
 DNIN° 23019813
 CLAD N° 07919

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: Ruiz Inuma Karem Paola
- Institución donde labora: Dirección Sub Regional de Salud Alto Mayo
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la variable Satisfacción Laboral.
- Autor del instrumento: Charles Lito Ramos Vera

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):


Lic. Karem Paola Ruiz Inuma
 CLAD - 12613
 46708679

Moyobamba, setiembre del 2016

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: Ruiz Inuma Karem Paola
- Institución donde labora: Dirección Sub Regional de Salud Alto Mayo
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la variable Comportamiento Organizacional.
- Autor del instrumento: Ramos Vera, Charles Lito

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):


Dr. Ruiz Inuma Karem Paola
 CLAD - 72613
 DNI: 46708679

Moyobamba, setiembre del 2016

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: Padilla Hidalgo José
- Institución donde labora: Poder Judicial
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la variable Satisfacción Laboral.
- Autor del instrumento: Charles Lito Ramos Vera

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):

Esc. José Padilla Hidalgo
 Reg. CLAD: 07919
 DNI: 00807353

Moyobamba, setiembre del 2016

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- **Apellidos y Nombres del experto:** Padilla Hidalgo José
- **Institución donde labora:** Poder Judicial
- **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta para medir la variable Comportamiento Organizacional.
- **Autor del instrumento:** Ramos Vera, Charles Lito

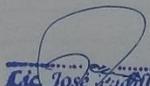
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):


Lic. José Padilla Hidalgo
 Reg. CLAD: 07919
 DNI: 00807353

Moyobamba, setiembre del 2016