



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la  
municipalidad provincial de Puno, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Ortega Pilco, Diana Isabel ([orcid.org/0009-0005-2517-1142](https://orcid.org/0009-0005-2517-1142))

**ASESORA:**

Dra. Campos Marquez, Anita Jeanette ([orcid.org/0000-0002-1545-2099](https://orcid.org/0000-0002-1545-2099))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CAMPOS MARQUEZ ANITA JEANETTE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024", cuyo autor es ORTEGA PILCO DIANA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Noviembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAMPOS MARQUEZ ANITA JEANETTE DNI: 18140921 ORCID: 0000-0002-1545-2099	Firmado electrónicamente por: ACAMPOSM el 29- 11-2024 16:24:45

Código documento Trilce: TRI - 0926537





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ORTEGA PILCO DIANA ISABEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIANA ISABEL ORTEGA PILCO DNI: 70048023 ORCID: 0009-0005-2517-1142	Firmado electrónicamente por: DIORTEGA el 28-11- 2024 09:59:43

Código documento Trilce: TRI - 0926538



## **Dedicatoria**

En primer lugar, deseo dedicar este trabajo a Dios, quien ha sido mi refugio y mi fuerza en los momentos de incertidumbre. También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis padres, cuyos innumerables esfuerzos me han brindado la mejor herencia posible. Gracias mamá y papá por cada día de trabajo sacrificado para costear mis estudios.

A mis queridos hermanos, ustedes son mi constante motivación para ser una mejor persona y una profesional ejemplar. Al concluir esta etapa, solo puedo expresar palabras de gratitud y amor hacia ustedes. Este logro no es solo mío, sino también de ustedes, porque juntos como familia hemos hecho realidad este sueño.

Gracias por su apoyo incondicional y por ser mi fuente de inspiración en cada paso del camino.

Diana.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, puesto que sin el este trabajo no hubiera sido posible, gracias por guiarme por el buen camino y fortalecerme espiritualmente para ser cada día mejor persona.

De igual forma, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, en especial a mis padres, que dieron todo para que pudiera llegar hasta aquí, quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

De manera similar, quiero expresar mi afecto sincero hacia mis hermanos, quienes han desempeñado roles fundamentales en momentos cruciales de mi vida. Les agradezco por sus valiosos consejos, su paciencia y, sobre todo, por brindarme un apoyo incondicional en los momentos en que más lo necesitaba.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas las personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, acompañándome en cada paso para llegar a este sueño que es tan importante, agradezco todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos y sus consejos, que fueron muy valiosos para mí.

Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi asesora de tesis, Dra. Anita Jeanette Campos Márquez, quien con su gran conocimiento y carisma fue una pieza clave para que pudiera desarrollar y finalizar este proyecto.

Agradezco sinceramente al programa de titulación de la Universidad Cesar Vallejo por ofrecerme la valiosa oportunidad de impulsar tanto mi desarrollo profesional como personal. Este programa ha sido un pilar fundamental en mi trayectoria académica, permitiéndome avanzar hacia metas más ambiciosas y alcanzar un crecimiento significativo en distintas facetas de mi vida.

De esta manera, deseo expresar mi sincero agradecimiento a la Municipalidad por brindarme la oportunidad de llevar a cabo el proyecto de investigación. La colaboración y apoyo proporcionados por la institución han sido fundamentales. Aprecio enormemente el respaldo brindado.

¡Mil gracias por todo!

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	21
III. RESULTADOS .....	33
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	69

## Índice de tablas

Tabla 1 Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno .....	24
Tabla 2 Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.....	25
Tabla 3 Grado de instrucción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.....	25
Tabla 4 Tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.....	26
Tabla 5 Estado de empleo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.....	26
Tabla 6 Grado de fiabilidad del instrumento escala de clima organizacional (EDCO)	29
Tabla 7 Grados de confiabilidad y validez del instrumento escala de clima organizacional (EDCO).....	29
Tabla 8 Grado de fiabilidad del instrumento escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	31
Tabla 9 Grados de confiabilidad y validez del instrumento escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) .....	31
Tabla 10 Nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno .....	33
Tabla 11 Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno .....	34
Tabla 12 Prueba de normalidad .....	35
Tabla 13 Contrastación de hipótesis general .....	36
Tabla 14 Contrastación de hipótesis específica 1.....	37
Tabla 15 Contrastación de hipótesis específica 2.....	38
Tabla 16 Contrastación de hipótesis específica 3.....	39
Tabla 17 Contrastación de hipótesis específica 4.....	40
Tabla 18 Contrastación de hipótesis específica 5.....	41
Tabla 19 Contrastación de hipótesis específica 6 .....	42
Tabla 20 Contrastación de hipótesis específica 7 .....	43
Tabla 21 Contrastación de hipótesis específica 8.....	44

## Resumen

El estudio de investigación planteó como objetivo general analizar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. La metodología de investigación se basó en un estudio transversal cuantitativo – descriptivo, a la vez es un diseño no experimental, ya que resulta imposible manipular variables. La muestra total fue de 192 colaboradores, quienes proporcionaron la información correspondiente para la realización del estudio a través de la encuesta de clima organizacional (EDCO) de Acero Yussef y la escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Castillo. Los resultados mostraron una correlación de Pearson entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Se observa que la correlación entre estas dos variables es de 0.517, lo que indica una relación positiva moderadamente fuerte entre ambas variables. También se mostró que los colaboradores se sienten dentro de un Clima organizacional mayormente promedio con un 54.7% y alto con 45.3%, por otra parte, respecto a la Satisfacción laboral, la mayoría de trabajadores lo percibe como Regular con 79,2%, seguido de Parcial insatisfacción laboral con 9,9% y continuamente con Parcial satisfacción laboral con 8,9%; sin embargo, ningún trabajador tiene una percepción alta de satisfacción laboral.

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



## **Abstract**

The general objective of the research study was to analyze the relationship between the Organizational Climate and the Job Satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Puno. The research methodology was based on a quantitative - descriptive cross-sectional study, at the same time it is a non-experimental design, since it is impossible to manipulate variables. The total sample of 192 employees, who provided the corresponding information to carry out the study through the organizational climate survey (EDCO) of Acero Yussef and the SL – SPC job satisfaction scale of Sonia Palma Castillo. The results showed a Pearson correlation between the organizational climate and job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Puno. It is observed that the correlation between these two variables is 0.517, which indicates a moderately strong positive relationship between both variables. It was also shown that employees feel within a mostly average Organizational Climate with 54.7% and high with 45.3%, on the other hand regarding Job Satisfaction, the majority of workers perceive it as Regular with 79.2%, followed by Partial job dissatisfaction with 9.9% and continuously with Partial job satisfaction with 8.9%; However, none of the workers have a high perception of job satisfaction.

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

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estudio del entorno de trabajo se ha vuelto muy trascendental en el ámbito empresarial. Es singularmente estimado por las colosales corporaciones que captan y contemplan la valía del entorno ocupacional para la operatividad eficiente de la corporación. Estos organismos saben que un entorno organizacional positivo influye de manera significativa en el rendimiento, el entusiasmo y el pacto de los laborantes con sus quehaceres, así pues, en el acoplamiento entre los miembros del equipo y en la intercomunicación con administradores y usuarios. (Bravo et al., 2023).

La complacencia laboral ha ganado una gran importancia tanto para los laborantes como para las corporaciones. Se describe como la postura de los asalariados a su ocupación, basada en sus convicciones y principios que se vislumbran en su desempeño y dinamismo laboral. Esta complacencia incluye apariencias conectadas con el entorno laboral, colectivo y personal del individuo (Durán et al., 2021). Por consiguiente, concebir cómo los laborantes perciben su ambiente laboral es sustancial para las entidades ya que se ha demostrado que la complacencia en la labor es trascendente para el rendimiento de los asalariados y el agrado de los beneficiarios, además de influir en la aptitud de los servicios ofrendados. (Bernal y Flores, 2020).

En el globo actual, el entorno laboral y la complacencia en la labor han experimentado cambios significativos, en gran parte debido a los procesos de globalización. Según Pedraza (2020), al hablar de clima y contento en la labor, no solo se consideran las tesituras que enfrenta el funcionario en su espacio de trabajo, sino también los cambios sociales, políticos, económicos y culturales. (Pedraza, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) informa que el desempleo a nivel universal ha aumentado, con cifras que van desde 5.3 millones hasta 24.7 millones de personas en el peor de los casos. En América Latina, esto resultará en que 28.7 millones de individuos más caigan en prángana. (CEPAL, 2020).

De acuerdo con lo anterior, la OIT enfatiza la valía del clima social en el lugar de trabajo. Enfatiza la importancia de colegas, gerentes y pares empáticos, así como la importancia de la plática para mejorar la calidad del trabajo. La OIT sugiere que un entorno laboral positivo contribuye al confort de los laborantes y, en última instancia, a la notoriedad de la organización. (OIT, 2021)

Según la encuesta del Randstad Workmonitor (2018) en el tercer trimestre de 2018, la satisfacción laboral se acrecentó en República Checa, Argentina, Malasia, y Bélgica, pero mermo en Japón, Australia, Canadá, Austria, Turquía, Polonia e Italia. La satisfacción laboral se mantuvo prominente en México (82%), India y EE. UU. (ambos 80%), mientras que tuvo una depreciación en Japón (44%) y Hong Kong (46%). A nivel europeo, un estudio del Observatorio de RRHH (ORH, 2019) muestra que el 82% de los laborantes en Dinamarca están satisfechos con su entorno laboral, lo que lo convierte en uno de los países más felices para los empleados, Noruega con un 80% y Austria. en un 80%, un 76% y un 75% en los Países Bajos y Luxemburgo debido a su agradable ambiente de trabajo.

En Latam, una exploración de escrutinio bibliográfico llevada a cabo por López y otros (2021) indica que, en el ámbito de la gestión gubernamental, una gran magnitud de los individuos (70%) sienten el medio de labor como muy negativo. Por otro lado, según una encuesta de Forbes (2019) realizada en Love Mondays, en México los colaboradores dimiten principalmente debido a la insatisfacción con el clima laboral, lo que acorta sus oportunidades de progreso en el empleo. Específicamente, el 24.3% de los laborantes mencionan un disgusto laboral, en tanto que el 13.1% citan la falta de oportunidades de crecimiento como motivo principal.

Según un análisis del portal de empleo Aptitus en Perú, el 80% de los laborantes cree que el entorno organizacional es crucial para su desempeño. Además, casi 9 de cada 10 empleados afirma que dejaría su puesto de trabajo si el ambiente laboral no fuera bueno. Por lo tanto, el ambiente dentro de una organización es un aspecto crucial que debe ser considerado lo particular como global para evitar problemas (ESAN, 2019).

Una encuesta realizada por Supera a 1.500 trabajadores en Perú encontró que el 45% de los trabajadores están insatisfechos en el trabajo debido a factores que van desde un ambiente laboral difícil hasta que no se valoren sus ideas (Diario Gestión Perú, 2017). Además, un estudio de Adecco presentado por Diario Gestión Perú (2019) halló una vinculación de la complacencia de los laboradores y el nivel de ingresos de la corporación, es decir, a mayor contenido en los laborantes, mayor eficiencia. Sin embargo, menos del 50% de las empresas toman las medidas correctivas necesarias tras investigar el clima laboral.

Se ha prestado poca curiosidad a la gestión del entorno organizacional en el manejo nacional. Según Armantero et al. (2019), los trabajadores de esta industria no tienen una buena percepción del ambiente laboral. Esto nos motiva a desarrollar y profundizar estos temas relacionados para una gestión pública efectiva.

Desde una perspectiva teórica, el estudio se fundamenta examinando la relación entre estas dos variables. Esto allana el camino para futuras investigaciones que confirmen su validez en otras organizaciones de gobiernos locales del país y con ello promover la comprensión del clima y complacencia en la labor en el ambiente profesional y su importancia.

Desde una perspectiva metodológica, se avala la indagación, debido a que se usa la encuesta como forma para el acopio de data y como herramienta de evaluación el cuestionario estructurado, el cual podrá ser aprovechado en estudios venideros.

La presente investigación se justifica desde una perspectiva práctica en virtud de que los resultados obtenidos proporcionarán a los gerentes municipales un conocimiento más profundo de la realidad interna de sus instituciones. Este conocimiento, a su vez, permitirá la elaboración y ejecución de planes y tácticas orientados a prevenir o mejorar el entorno ocupacional y la complacencia de laboradores. Dicha mejora en el ámbito laboral se traducirá en un mayor rendimiento individual y grupal de los miembros, lo que a su vez generará un efecto beneficioso en los resultados organizacionales. En otras palabras, un mejor entorno laboral y una

mayor complacencia laboral se traducirán en una mayor productividad en el acatamiento de las labores municipales.

Por ello se formula el problema principal precisado a continuación, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

El presente estudio es fundamental, porque los resultados obtenidos hacen un aporte significativo a la administración estatal, tanto en términos de estrategias preventivas y de gestión, teniendo en cuenta el ambiente de organización, como en la comprensión de su vínculo con la complacencia en la labor en el municipio.

Por ende, la meta primordial de esta disertación es, Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. Asimismo, se destacan los propósitos específicos: a) Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. b) Determinar la relación que existe entre estilo de dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. c) Determinar cuál es la relación que existe entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. d) Determinar cuál es la relación que existe entre retribución y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. e) Determinar cuál es la relación que existe entre disponibilidad de recursos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. f) Determinar cuál es la relación que existe entre estabilidad y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. g) Determinar cuál es la relación que existe entre claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. h) Determinar cuál es la relación que existe entre valores colectivos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Así pues, la Conjetura principal de esta indagación académica es, Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la

Municipalidad Provincial de Puno. Las Suposiciones particulares son: a) Existe una relación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. b) Existe una relación entre estilo de dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. c) Existe una relación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. d) Existe una relación entre retribución y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. e) Existe una relación entre disponibilidad de recursos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. f) Existe una relación entre estabilidad y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. g) Existe una relación entre claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. h) Existe una relación entre valores colectivos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

En el marco teórico de esta averiguación, se realizó en un exhaustivo análisis que abarco los siguientes aspectos: Los antecedentes los cuales se eligieron mediante una observación sistemática de pesquisas previas, tanto a nivel nacional como a nivel ecuménico, que se relacionen con el tema de indagación. En el marco teórico se seleccionaron y analizaron las teorías y modelos conceptuales que apoyan la indagación. Y finalmente la conceptualización de variables, donde se definieron con precisión las magnitudes que serán objeto de estudio y las dimensiones que las componen.

Empezando por los antecedentes a nivel nacional, diferentes indagaciones han corroborado la compleja vinculación entre los factores en cuestión. La revisión meticulosa de antecedentes ha proporcionado un escrutinio detallado, identificando factores cruciales que han sido minuciosamente considerados.

Lucana (2021) su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la contrata minera “Constructora e Inversiones U&H Star S.A.C.”, Juliaca, 2021”. Este análisis descriptivo correlacional adoptó un esquema no experimental y transversal utilizando un cuestionario sociodemográfico y dos

herramientas: la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la Escala de Satisfacción con el Trabajo (SL-SPL). Se evaluaron a 107 empleados. Se empleó la correlación de Spearman para relacionar dos magnitudes y examinar la frecuencia de los datos como porcentaje. Las secuelas revelaron una asociación afirmativa significativa entre las magnitudes ( $\rho = 0,551$ ;  $p = 0,000$ ). El estudio demostró que el 68% del entorno organizacional de los socios se ubicaba en un grado promedio y el 32% en un nivel elevado. En cuanto a la complacencia ocupacional, el 67% afirmó estar satisfecho y el 33% afirmó estar muy satisfecho. Las correlaciones entre el ambiente ocupacional y los aspectos del contenido en la labor son las siguientes: interacciones personales ( $\rho = 0,388$ ;  $p = 0,000$ ), estilo de liderazgo ( $\rho = 0,240$ ;  $p = 0,013$ ), sentimiento de pertenencia ( $\rho = -0,189$ ;  $p = 0,0522$ ), retribución ( $\rho = 0,602$ ;  $p = 0,000$ ), disponibilidad de recursos ( $\rho = 0,264$ ;  $p = 0,006$ ), estabilidad ( $\rho = 0,446$ ;  $p = 0,000$ ), claridad y coherencia de dirección ( $\rho = 0,333$ ;  $p = 0,000$ ) y valores colectivos ( $\rho = -0,147$ ;  $p = 0,131$ ). Los productos indican que las mejoras en el ambiente organizacional se asocian con una mayor complacencia ocupacional y viceversa.

Idrogo y Tasilla (2019) en su indagación denominada “Relación entre clima organizacional y satisfacción del trabajador en la empresa COMEDSA Ingeniería y Construcción S.A, 2019” Se ejecutó una pesquisa correlativa y descriptiva mediante un esquema no experimental. La data se recabó a través de un sondeo a 60 subordinados de la entidad. Se emplearon como artefactos dos interrogatorios, uno que evaluó el ambiente organizacional y el otro que calibró la complacencia en la labor. El coeficiente de conexión se obtuvo usando la  $r$  de Pearson y se halló que el ambiente en el trabajo está relacionado con la complacencia ocupacional, la  $r$  de Pearson fue de 0,559 indicando una vinculación moderada, directa y afirmativa. En lo concerniente a las dimensiones del ambiente ocupacional, en relaciones interpersonales son del 60% óptimo y la correlación es de 0,416, denotando una vinculación mediana, directa y positiva, el sentimiento de pertenencia tuvo un 40% de positividad y una correlación de 0,547, señalando asimismo una relación moderada, directa y positiva, la disponibilidad de recursos logró un 70% favorable y una vinculación de 0,374, lo cual también demuestra una vinculación moderada.

Toledo (2022) en su exploración “Clima organizacional y satisfacción laboral de

los servidores de una municipalidad distrital, de la provincia de Chincheros - Apurímac, 2022". El cual maneja una indagación de índole primordial con un enfoque cuantitativo empleando un esquema transversal, correlacional y no experimental. El espécimen estuvo conformado por 35 funcionarios. El método de compilación de datos fue una pesquisa y el artefacto utilizado fue un cuestionario corroborado por eruditos y ensayado en confiabilidad. Se halló que el 54% de los operarios percibía que el ambiente corporativo era ordinario y el 40% estaba complacido. En lo tocante a los desenlaces de correlación, se infirió que subsiste vinculación entre las magnitudes ambiente corporativo y plenitud ocupacional con un índice de coeficiente Rho de Spearman de 0.802, lo cual denota que existe un elevado grado de vinculación afirmativa entre las magnitudes del escrutinio.

Urresti e Ivi (2018) realizaron una pesquisa titulada "Clima organizacional Y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017". Para indagar la interconexión entre el ambiente corporativo y la plenitud ocupacional de los operarios, se realizó una observación no experimental con un esquema descriptivo y correlacional. La colectividad estuvo integrada por 683 funcionarios públicos, de los cuales se extrajo una muestra de 36 laborantes. La pesquisa recopiló datos y concluyó que el 64% de los operarios considera que el ambiente corporativo es inapropiado y el 67% manifiesta una escasa plenitud ocupacional. Las secuelas revelaron que existe una vinculación significativa entre el ambiente corporativo y la plenitud ocupacional, lo cual fue corroborado por un coeficiente Rho de Spearman de 0.727.

Castañeda y Gonzales (2020), en su pesquisa titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020", desarrollaron una indagación con un diseño fundamental y de tipo interrelacional. Para el compendio de datos, utilizaron la Escala de Ambiente ocupacional (EDCO) de Suárez y Padilla y la Escala de Contenido en la labor de Bárbara Alarco, aplicadas a una muestra de 173 colaboradores. La secuela obtenida, revelaron una vinculación de  $Rho = 0,060$  con un valor de significancia de  $p \leq 0,05$  entre las magnitudes centrales. Al analizar las dimensiones del entorno ocupacional, se obtuvieron índices bajos en



todas ellas, siendo estos: Estilo de liderazgo ( $Rho = 0,050$ ,  $p \leq 0,05$ ), Interacciones personales ( $Rho = -0,006$ ,  $p \leq 0,05$ ), Sentimiento de pertenencia ( $Rho = 0,092$ ,  $p \leq 0,05$ ), Estabilidad ( $Rho = 0,151$ ,  $p \leq 0,05$ ), Disponibilidad de recursos ( $Rho = 0,040$ ,  $p \leq 0,05$ ), Retribución ( $Rho = 0,120$ ,  $p \leq 0,05$ ), Claridad y coherencia en la dirección ( $Rho = -0,012$ ,  $p \leq 0,05$ ) y Valores colectivos ( $Rho = 0,030$ ,  $p \leq 0,05$ ). En cuanto al grado general de complacencia en la labor, los colaboradores evidenciaron una escala promedio (78,8 %). En desenlace de la pesquisa, se rechazó la conjetura central, evidenciando que existe una vinculación afirmativa muy baja significativa entre las magnitudes estudiadas en los colaboradores del Homecenter evaluado.

Hernández (2022), en su averiguación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp Chiclayo”, llevó a cabo un análisis expresivo de tipo cuantitativo y elemental, con un diseño no experimental, transversal e interrelacional. Con una muestra final de 69 laborantes, se empleó la técnica de interrogatorio mediante un sondeo de entorno ocupacional EDCO de Acero (2008) y la escala de agrado en la labor formulada por el MINSA, dirigida a los profesionistas asistenciales del hospital. Los productos mostraron que el 66,7 % de los profesionistas asistenciales percibieron el entorno ocupacional en un grado intermedio, el 26,1 % en un grado adverso, y solo el 7,2 % en un nivel positivo. En cuanto a la complacencia en la labor, el 68,1 % reportó un nivel promedio, el 23,2 % un nivel negativo, y el 8,7 % un nivel alto de complacencia. Las magnitudes de transparencia y coherencia en el liderazgo ( $Rho = 0,774$ ), estabilidad ( $Rho = 0,737$ ), sentimiento de pertenencia ( $Rho = 0,479$ ) disponibilidad de bienes ( $Rho = 0,610$ ), retribución ( $Rho = 0,616$ ), modo de liderazgo ( $Rho = 0,559$ ), valores globales ( $Rho = 0,543$ ) y relaciones personales ( $Rho = 0,596$ ), se relacionaron con un grado de positividad con la complacencia en el trabajo. En deducción, se halló una conexión directa alta entre el entorno ocupacional y la complacencia en la labor de los profesionistas asistenciales ( $Rho = 0,715$ ,  $p = 0,000$ ).

En todo el mundo, varios estudios han documentado la vinculación entre ambos factores, las pesquisas seleccionadas para esta indagación son:

Tapias (2019) en el artículo “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro,

2018-2019 Primer Semestre”. Efectuaron una indagación cuantificativa mediante un método descriptivo deductivo y correlacional con un diseño transversal no experimental. La colectividad inicial estuvo constituida por 57 operarios, pero el 33% se perdió por apatía de algunos participantes. Se utilizaron dos artefactos validados y estandarizados: la escala ECO para escrutar el ambiente corporativo y la escala ISL\*66 de Galicia y Hernández (2000) para medir la plenitud ocupacional. Los resultados evidencian que el valor  $p$  (0,000) está por debajo del umbral alfa (0,05), lo cual denota una sólida interrelación entre el ambiente corporativo y la plenitud ocupacional. Esto lo confirma el coeficiente de asociación de Pearson de 0,797 (vinculación positiva alta), que se aproxima a 1. Para el ambiente corporativo se obtuvo un 3,58, evaluado en una escala de 0 a 5 (por debajo de 2,9 es un mal clima y por encima de 4 es un buen clima), los resultados están en el medio, mostrando que el clima no es ni positivo ni malo. La complacencia laboral con un total de 3,97, el cual se mide en una escala de 0 a 5 (donde 0 a 2,5 significa insatisfacción y 2,5 a 5 significa satisfacción), lo que indica que los empleados están satisfechos con su trabajo, pero no en su totalidad.

Ángel et al. (2019) realizaron una exploración denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud” realizado en México. Consiste en un escrutinio analítico transversal, correlacional, con una muestra de 182 subordinados que respondieron la Escala de Clima Ocupacional EDCO y el Interrogatorio de Contenido en la labor. Los desenlaces evidenciaron que la mayoría de los subordinados (56%) estimaba que era imperativo optimizar el ámbito organizacional, mientras que el 44% remanente de los subordinados juzgaba que el ámbito organizacional era óptimo. En cuanto a las áreas del ámbito organizacional, los subordinados se sienten en promedio complacidos con las relaciones interpersonales (76,4%), Sentido de pertenencia (36,8%), accesibilidad de recursos (40,1%), nitidez y congruencia en la dirigencia (39,6%), así como el valor colectivo (45,6%). Por el contrario, los individuos se mostraron muy complacidos con su parecer sobre el estilo de administración (44%) y la constancia ocupacional (42,9%). Por otro lado, en cuanto a la Satisfacción de la entidad, los subordinados se muestran medianamente insatisfechos (51,1%), el 46,2% de los subordinados valoró su contenido laboral general

como "muy complacido". Existe una interrelación de moderada a significativa entre el ámbito de corporaciones y el contenido laboral. (coeficiente de Spearman  $r_s=0,205$ ;  $p=0,05$ ).

Zapata (2022) En una pesquisa intitulada "Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de un Hospital público". ubicado en México. Se efectuó una indagación descriptiva correlacional mediante una configuración transversal y técnicas cuantitativas. El conglomerado de estudio estuvo constituido por 46 enfermeras que utilizaron la herramienta de Evaluación del Entorno de Salud Organizacional de Segredo y la Escala de Contenido McCloskey/Mueller. Los desenlaces revelaron que el 51,2% evaluó el entorno de la organización de enfermería como favorable, el 45,7% como "precario" y el 2,2% como deficiente. Del total de profesionales indagados, el 82,6% aseveró que su contenido laboral era elevado y el 17,4% manifestó que su contenido laboral era intermedio. La interrelación positiva de Pearson entre ámbito organizacional y contenido en la labor es de 0,9732 (asociación afirmativa muy alta) con un grado de significancia de 0,017.

Chaucanes y Rosero (2024) en su estudio "Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guautarilla – Empresa Social del Estado, 2023" planteando como principal objetivo la determinación del entorno en el trabajo y su relación con la contenido en la labor en los funcionarios del centro hospitalario mencionado previamente. Para dicho fin propone una investigación de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental, donde plantean una muestra de 70 colaboradores a los cuales se les realizó una encuesta como instrumento de recolección. De tal manera que los instrumentos utilizados fueron, para entorno ocupacional se manejó la escala de Entorno ocupacional (EDCO), para complacencia en la labor se utilizó una adaptación de la escala de satisfacción laboral de Price en Bárbara Alarco (2010) Por lo que establece que el 78% considera un grado elevado de clima laboral y el 84% considera el mismo nivel para el caso de la variable complacencia en el trabajo, logrando concluir que existe un coeficiente de interconexión de 0.772 y una significancia de 0.000 lo cual indica una conexión afirmativa y significativa entre ambas magnitudes.

Govea y Zuñiga (2020) en la indagación con estas dos magnitudes una empresa

de servicios en Guayaquil. Efectuaron una indagación no experimental de alcance descriptivo y correlacional entre 40 asalariados. Utilizaron los interrogatorios de Moos Work Environment Scale (WES) de 90 ítems para escrutar el ambiente corporativo y la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall de 15 ítems para cuantificar la complacencia intrínseca y extrínseca. Las secuelas se procesaron mediante tabulaciones de frecuencia de los datos recabados y esperados con un grado de certidumbre del 90% y 4 grados de libertad. Los desenlaces revelaron que 24 individuos (60%) estaban complacidos con el ambiente corporativo de la empresa, mientras que 32 individuos (80%) estaban satisfechos con su ocupación. Para corroborar la hipótesis se utilizó la prueba de chi cuadrado y el valor obtenido fue de 10.57, mientras que el valor crítico fue de 7.779, lo cual denota que existe una interrelación positiva entre el ambiente corporativo y la plenitud laboral.

Seguidamente, se expone un análisis detallado de las teorías que sustentan las variables de esta investigación, así como una conceptualización de las magnitudes y sus dimensiones correspondientes. De esta forma nos permitirá comprender de manera más profunda los fenómenos que se están estudiando.

### Teorías del Clima Organizacional

Según la teoría del clima laboral de Likert, la conducta de los laborantes está directamente influenciado por el actuar de los líderes y sus condiciones organizacionales percibidas. Por tanto, se argumentó que las reacciones de los subordinados estarán determinadas por sus percepciones (Goncalves, 2005).

Likert catalogó tres clases de factores que influyen en las cualidades organizativas y las apreciaciones individuales del ambiente (Likert, 1968).

1. Factores causales: Estos factores se consideran autónomos y determinan la orientación del desenvolvimiento organizacional y sus desenlaces. Estos comprenden arquitecturas organizativas y administrativas, adopción de decisiones, destrezas y predisposiciones (Likert, 1968).

2. Factores intermediarios: Estos factores abarcan incentivo, rendimiento, intercomunicación y adopción de decisiones y están concebidos para evaluar el estado

interno de la entidad. Son cruciales porque configuran los procedimientos organizativos (Likert, 1968).

3. Factores terminales: simbolizan los efectos de factores causales e intermediarios que se enfocan en el rendimiento organizativo, tales como la productividad, las utilidades y las pérdidas (Likert, 1968). Es pertinente destacar que el incentivo y la ejecución de los empleados están vinculados con el ambiente laboral en la institución, donde poseen causas externas e internas que los afectan de manera indirecta y son influenciados por la percepción de los empleados.

Los laborantes motivados, comprometidos y fructíferos añaden valor a los usuarios, quienes a su vez muestran lealtad y se convierten en defensores de la empresa. Esto se traduce en un desempeño financiero superior, lo que permite a las organizaciones fortalecer aún más sus relaciones con sus empleados (Heskett, Sasser y Schlesinger, 2003).

La perspectiva primordial de The Value Profit Chain (2002) se asienta en el intercambio duradero de valor en relaciones continuas. Para mantener estas vinculaciones, las entidades no solo reciben, sino que también proporcionan a cambio. Al otorgar valor a sus subordinados mediante una remuneración equitativa, una instrucción apropiada y un entorno laboral de respaldo, pueden inspirar y facilitar la generación de valor para el cliente. Cuando los clientes se encuentran sumamente complacidos, esta satisfacción se convierte en compras reiteradas y en convertirse en defensores leales de la entidad. (Goncalves, 2005).

Heskett, Sasser y Schlesinger (2003) sugirieron que las organizaciones deberían centrarse en los siguientes aspectos:

1. Motivar a otros laborantes.
2. Proponer ideas de nuevos productos y/o servicios.
3. Recomendar mejoras en la prestación de servicios actual.
4. Garantizar una alta satisfacción del cliente y actuar como embajador.
5. Atraer usuarios buenos.

6. Recomendar nuevos empleados de alta calidad.
7. Ayudar con la producción y facturación.
8. Compartir conocimientos.
9. Difundir la cultura organizacional.

Actualmente, el "clima organizacional" tiene muchas definiciones. Se entiende como la actuación de un individuo en función de su percepción en el entorno ocupacional. Esta perspectiva es esencial para entender y dar significado a las actividades laborales (Litwin y Stringer, 1968).

El ambiente laboral se define como la valoración de elementos vinculados con el entorno de trabajo. Esta perspectiva ofrece un escrutinio que determina las medidas preventivas y correctivas indispensables para mejorar los procedimientos y desenlaces organizacionales (Sonia Palma, 2004). El ámbito organizativo se refiere a las particularidades del puesto de labor evaluadas por las percepciones de los colaboradores (Eslava, 2014). Por ende, es sumamente relevante cuantificar y comprender el entorno organizativo de la entidad, ya que una mala gestión puede incidir en la obtención de resultados favorables o desfavorables. Los factores que influyen en el clima organizativo incluyen:

- Agentes jerárquicos: Los administradores, comenzando por el director general, son responsables de mantener interacciones positivas dentro de la corporación. Deben respetar al individuo, facultar a los subordinados, instruir y exigir. (Guillen, 2003).
- Factores estructurales: Una entidad deficiente con procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas mal delineados impactará gravemente el entorno organizativo. Esto reduce la productividad y fomenta la actitud defensiva, la búsqueda de culpas y la pérdida de tiempo en discusiones inútiles. Las estructuras organizacionales respetadas crean confianza, aumentan la eficiencia y mantienen relaciones a un nivel formal que son esenciales para la salud organizacional (Guillen, 2003).
- Agentes estratégicos: La falta de instrumentos de gestión, objetivos claros,

políticas sostenibles y una planificación clara pueden dañar el sistema y cultura de la institución. El entorno laboral está influenciado por factores que pueden crear una imagen positiva o negativa. Cada organización tiene una personalidad única y los colaboradores distinguen su ambiente de trabajo en función de la jerarquía, estructura y estrategias organizacionales (Guillen, 2003).

Para esta pesquisa, se adopta la definición de clima organizacional propuesta por Goncalves (1997), Aquel que lo delineaba como las peculiaridades del ámbito ocupacional vislumbradas de manera directa o tangencial por los empleados. Dichas peculiaridades afectan la conducta laboral, funcionando como un elemento interpuesto que intercede entre los elementos del estilo de las organizaciones y el proceder personal.

Esta elección se justifica porque la escala de medición de Clima Organizacional EDCO se fundamenta en esta definición, garantizando que el instrumento empleado en esta investigación mida de manera precisa la variable estudiada.

El clima laboral, según Olaz (2009), surge de la percepción de diversos aspectos presentes en el entorno de trabajo. Está compuesto por una variedad de atributos, propiedades y dimensiones que contribuyen a su formación global. No obstante, identificar sus determinantes es complicado debido a la variabilidad de los elementos involucrados, los cuales dependen del concepto de clima, el enfoque de estudio y el método de medición utilizado.

De acuerdo con Quevedo et al. (2006), La aprehensión del ambiente corporativo se estructura en ocho facetas presentes en el ámbito profesional. Estas facetas engloban las interacciones interpersonales, la modalidad de liderazgo, el sentimiento de pertenencia, la disponibilidad de insumos, la estabilidad, la lucidez y congruencia en la dirección, la retribución y los valores comunitarios. La percepción de estas facetas conforma el entorno laboral, el cual puede incidir en los procedimientos organizacionales y en los productos finales de una entidad.

Relaciones interpersonales

La relevancia de vínculos interpersonales en el entorno laboral se basa en las teorías renovadas de gestión de recursos humanos. Desde esta vista, se reconoce que las personas tienen necesidades sociales que buscan alborozar en su entorno laboral, y que formar parte de un grupo les proporciona satisfacción y mejora su desempeño. Estudios como los de Hawthorne demostraron que las recompensas económicas no son el único acicate para el ser humano; también existen recompensas sociales, simbólicas y no materiales. Además, las personas no están aisladas unas de otras, sino que están conectadas por relaciones, principalmente grupales, lo cual bonifica el rendimiento laboral (Robbins, 1998).

#### Sentido de pertenencia

El sentido de pertenencia es culminante porque refleja el nivel de compromiso y orgullo que el empleado siente por su entidad. Este vínculo significativo hace que el asalariado se identifique con la corporación y adopte sus intereses, valores y objetivos como propios. Como resultado, los miembros de la organización fortalecen lazos en los que sentimientos como el compromiso, el arraigo y la identidad les permiten integrarse en un grupo colectivo, fusionando su vida laboral y personal (Montaño, 2012).

#### Retribución

La retribución es crucial porque incide en la reacción del laborante dentro de la organización y actúa como un poderoso motivador. Está estrechamente ligada con la satisfacción de necesidades económicas y sociales, lo que impacta directamente en la eficiencia y los resultados de la organización. Por lo tanto, las políticas de retribución deben ser coherentes con los aportes y esfuerzos del trabajador, ya que estas recompensas pueden reforzar o inhibir conductas individuales, mejorando o disminuyendo el producto de sus tareas asignadas (Lara et al., 2008).

#### Disponibilidad de recursos

El abastecimiento de reservas se refiere a la existencia de insumos necesarios para realizar las actividades laborales, incluyendo recursos humanos, materiales y conceptuales. Estos recursos son esenciales para el éxito de las organizaciones, ya



que los recursos técnicos y conceptuales son herramientas vitales para el funcionamiento eficiente de los recursos humanos. Representan los medios que permiten a los empleados desempeñar sus tareas, lo que impacta directamente en la productividad y el rendimiento organizacional (Chiavenato, 2007).

#### Estabilidad

La estabilidad laboral en una organización ofrece a los individuos un sentido de seguridad en su empleo, lo que influye positivamente en su productividad. Esta estabilidad proporciona tranquilidad, salud, motivación y bienestar emocional, lo que motiva a los empleados a esforzarse al máximo y a buscar oportunidades de crecimiento tanto dentro de la organización como en la sociedad. Proteger a los trabajadores de despidos injustificados es fundamental, ya que el empleo suele ser la primordial fuente de recaudación para muchas familias (Pedraza et al., 2010).

#### Claridad y coherencia en la dirección y Estilo de dirección:

El estilo de dirección, junto con la claridad del manejo, desempeña un papel fundamental en las corporaciones. Autores como Pritchard y Karasick (1973) y Likert (1976), citados por Brunet (1987), subrayan la eficacia central de los administradores y líderes en la creación del entorno organizacional y el rendimiento laboral. Esto se refleja en sus funciones de planificación, organización, control e influencia en los procesos, procedimientos y objetivos de la organización. Estas actividades pueden realizarse mediante diversos estilos de dirección. Por ejemplo, algunas organizaciones prefieren un enfoque democrático en la administración, promoviendo un ambiente laboral provechoso, mientras que otras adoptan un estilo más coercitivo, que suele ser percibido negativamente por los integrantes de la entidad y puede generar un clima de labor adverso.

#### Valores colectivos:

Los valores colectivos en una organización son esenciales, ya que impulsan el comportamiento humano y definen su carácter único y esencial. Estos valores generan un sentido de identidad entre el personal y la organización, y actúan como bases sociales y culturales que moldean el comportamiento y facilitan la convivencia,

contribuyendo al alcance de fines de entidad (Terence, 1992).

## Teorías de la Satisfacción Laboral

### Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

Según la teoría de la motivación por la higiene (también popular como teoría de los dos factores), el desempeño laboral está directamente encadenado con el contento de los laboradores con el entorno de labor. La satisfacción ha sido descrita como las actitudes de los empleados hacia su puesto de trabajo basadas en sus creencias y valores (García y Ovejero, 2000).

La motivación se refiere a cualquier factor que influye en el comportamiento dirigido a objetivos, incluido el esfuerzo personal y el compromiso con una función. Puede ser intrínseco (del individuo) o extrínseco (proporcionada por la entidad) (Robbins y Judge, 2017).

Cuando el acicate conduce a la satisfacción de los empleados, estos tienden a trabajar más duro para brindar mejores servicios internos y externos. Por lo tanto, la motivación se considera un componente clave en el compromiso de una persona con el negocio, su crecimiento y objetivos, y en la coordinación de esfuerzos para alcanzar esos objetivos (Ganesh, 2016).

Según la teoría de Herzberg, los factores que motivan a los funcionarios se dividen en dos categorías: factores de higiene y factores de motivación. Las causas de higiene son aquellos agentes cuya ausencia conduce a la disconformidad, mientras que los factores motivacionales aumentan la complacencia y la práctica ocupacional. Esta teoría enfatiza la importancia de la motivación como motor del desempeño laboral

### Factores de higiene y motivación

En la teoría de Herzberg, se utilizan los factores de higiene y motivacionales para decretar el nivel de complacencia o incontento de los empleados.

### Factores de Higiene

Estos agentes están directamente relacionados con el entorno laboral y pueden causar insatisfacción si no están presentes. Son los siguientes:

1. Agentes económicos: Se refieren a los salarios y utilidades que percibe un colaborador, los cuales deben ser justos y adecuados a las faenas desempeñadas. Un sistema salarial deficiente genera insatisfacción.
2. Condiciones laborales: Incluyen el entorno físico en donde se labura, como instalaciones y equipos seguros, limpios e higiénicos, así como una iluminación y temperatura adecuada. La falta de estas condiciones básicas provoca insatisfacción.
3. Seguridad laboral: Implica políticas de gestión que aseguren la seguridad en el trabajo, con reglas y procedimientos claros y justos.
4. Factores sociales: Se refieren a la interconexión entre los laburantes, incluyendo relaciones con superiores, compañeros y subordinados. Estas interacciones deben ser respetuosas y apropiadas para evitar conflictos y fomentar un ambiente laboral armonioso.
5. Beneficios adicionales: Incluyen programas de salud, seguros familiares y programas de asistencia para laburantes, así como beneficios físicos como oficinas y áreas de descanso. La falta de estos beneficios puede causar quejas y descontento entre los trabajadores.

#### Factores de motivación

Los agentes para motivar están vinculados con los matices inherentes a los puestos de trabajo y tienen un choque positivo en la eficiencia y en la búsqueda de ascensos. Estos factores son:

1. Trabajo estimulante: El quehacer debe ser significativo e interesante para motivar a las personas a trabajar mejor y mantenerse comprometidas. Esto se logra cuando los individuos se pueden exteriorizar plenamente en su labor.
2. Logro y autorrealización: Los individuos encuentran complacencia en el quehacer cuando se sienten valoradas y consideran que su trabajo es importante. El trabajo debe permitirles realizar actividades que les brinden una sensación de logro y realización personal, contribuyendo así al crecimiento tanto personal como empresarial.

3. Reconocimiento: La complacencia de los colaboradores está estrechamente ligada al reconocimiento de sus logros, ya que esto les confirma que están desempeñando bien su labor.
4. Responsabilidad: Los individuos se sienten mejor cuando pueden asumir responsabilidades en su trabajo y cuentan con la confianza de sus superiores. Esto incrementa la autoconfianza de los subalternos y, como resultado, su productividad.

### Marco Conceptual

#### Satisfacción laboral

La complacencia laboral se refiere a un proceso sensitivo positivo que se manifiesta como una réplica emocional a múltiples aspectos del quehacer. Este es un proceso dinámico que puede cambiar según las percepciones individuales y los cambios en el mundo laboral.

#### Condición Física

Los laborantes valoran el entorno ocupacional y el contenido personal para realizar su trabajo de manera efectiva. El confort incluye aspectos como la amplitud del lugar de trabajo, la adecuada ubicación y distribución, la privacidad, la funcionalidad y la disponibilidad de los servicios.

#### Bienestar Laboral

El salario, la compensación y los beneficios son recompensas importantes que reciben los empleados por su faena. Estos beneficios tienen una huella significativa en la satisfacción laboral porque satisfacen las necesidades fisiológicas básicas de las personas.

#### Desarrollo Personal

El desarrollo de la personalidad es un proceso transformacional en el que un individuo conoce nuevas ideas, formas de pensar y comportamiento que mejoran los

estilos de vida. Este es esencial de la complacencia laboral porque contribuye al crecimiento personal y a la satisfacción personal.

Factor I:

Los componentes materiales o de infraestructura donde se desenvuelve el quehacer cotidiano y se constituye como facilitador de la misma. (Palma, 1999)

Factor II:

El nivel de complacencia en relación con el incentivo monetario regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (Palma, 1999)

Factor III:

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular el lazo laboral y la asociación directa con el colaborador. (Palma, 1999)

Factor IV:

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros individuos de la entidad con quien se coincide en las tareas laborales cotidianas. (Palma, 1999)

Factor V:

Oportunidad que tiene el colaborador de realizar quehaceres significativos que aporten a su perfeccionamiento personal. (Palma, 1999)

Factor VI:

La valoración con la que asocia el colaborador a sus quehaceres cotidianos en la entidad en que labora. (Palma, 1999)

Factor VII:

La apreciación valorativa que realiza el laborante de su relación con el jefe directo y respecto a su faena en la entidad. cotidianas. (Palma, 1999)

## **II. METODOLOGÍA**

### **Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación:

Según el contexto, esta exploración es fundamental porque pretende ampliar el conocimiento científico mediante el uso de experimentos para resolver un problema específico (Gallardo, 2017).

Diseño de investigación:

El diseño no fue experimental porque no se manejaron los factores. Nuevamente, esto es transversal porque la herramienta se utilizará en un momento específico. Además, es correlacional porque intenta determinar la vinculación entre estos factores (Álvarez, 2020).

Este enfoque también se caracteriza por ser cuantitativo, según Jiménez (2020), lo que implica recolectar y analizar datos numéricos para afrontar interrogantes de indagación y corroborar suposiciones. Se caracteriza por su acento en la objetividad, la exactitud en la cuantificación y el empleo de métodos estadísticos.

### **Variables y operacionalización**

Variable

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Según Goncalves (1997), alude a las peculiaridades del ámbito ocupacional que son captadas de manera directa o indirecta por los operarios que funcionan en dicho entorno. Este medio influye en la conducta laboral, funcionando como una magnitud mediadora que intercede entre los componentes del sistema de corporación y la actuación de los individuos.

Definición operacional: Este se realiza por medio el puntaje adquirido en la Escala de Clima Organizacional, concebida por Acero Yusset y colegas en 2003 y

adaptada en Perú por ACP-PsychoMetric-Perú en 2010. Esta herramienta ofrece cinco alternativas de respuesta: Siempre, Casi siempre, Ocasionalmente, Rara vez y Nunca. La categorización del clima como Óptimo (alto), Medio y Deficiente (bajo) se basa en un espectro de puntuaciones que varían de 40 a 200. Se forman tres segmentos iguales entre los puntajes extremos, dividiendo la diferencia entre estos por tres, y sumando el resultado al mínimo para determinar la categoría pertinente. Adicionalmente, el instrumento incluye ocho subescalas que inspeccionan elementos específicos del clima organizacional.

Indicadores: Vinculaciones interpersonales, Modalidad de conducción, Sensación de adscripción, Compensación, Accesibilidad de medios, Permanencia, Nitidez y congruencia en la gestión, Principios colectivos.

Escala de medición: Ordinal/Tipo Likert

#### Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Esta es percibida como la disposición del empleado hacia su propia labor, ha recibido escasa atención como fenómeno autónomo. No obstante, posee gran relevancia como elemento explicativo del comportamiento y como indicador de la conducta de los trabajadores (Palma, 2005).

Definición operacional: Se operacionaliza mediante un temario de tipo Likert con 36 ítems, divididos en siete dimensiones, y presenta una escala de valores que va desde Totalmente disconforme (1), disconformidad (2), dubitativo (3), conforme (4), hasta Totalmente conforme (5).

Indicadores: Circunstancias físicas y/o tangibles, ganancias laborales y/o lucrativos, políticas burocráticas, nexos colectivos, progreso personal, rendimiento de quehaceres, relaciones con la superioridad.

Escala de medición: Ordinal/Tipo Likert

## **Población, muestra y muestreo**

### Población

Constituye una especie de individuos que se reúnen en torno a un interés común, convirtiéndose en objeto de estudio ante una cuestión específica, y, por lo tanto, muestran una serie de rasgos comunes en sus perfiles (Condori, 2020).

Este colectivo está compuesto por el conjunto de trabajadores y personal de gestión del Municipio Provincial de Puno, sumando un total de 1256 miembros según el Esquema de Distribución de Personal y un total de 564 trabajadores administrativos.

- **Criterio de inclusión:**

Se tomará en cuenta a

- Empleados pertenecientes a la Gerencia Integral de Residuos Sólidos, Subgerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, Subgerencia de Desarrollo Organizacional, Subgerencia de Actividades Económicas y Subgerencia de Turismo y Comercio Exterior.
- Empleados que han otorgado su consentimiento para ser parte de la indagación.
- Empleados con más de un mes de permanencia laboral en el Municipio Provincial de Puno.
- Personal que trabaja en modo de CAS regular y nombrados.
- Personal que estuvo presente durante la aplicación de los instrumentos.
- Empleados de ambos géneros, a partir de los 18 años.

- **Criterio de exclusión:**

No se tomará en cuenta a:

- Trabajadores que no pertenezcan a la Gerencia Integral de Residuos Sólidos, Subgerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, Subgerencia de Desarrollo Organizacional, Subgerencia de Actividades Económicas y Subgerencia de Turismo y Comercio Exterior.
- Personal ausente durante la evaluación, ya sea por permiso o licencia.
- Personal que no trabaje en el Ayuntamiento Provincial de Puno.



- Personal con menos de un mes de permanencia en la Municipalidad.
- Internos y practicantes preprofesionales.

## Muestra

Se trata de un segmento significativo del conglomerado (Condori, 2020). Para este análisis, la muestra estuvo integrada por los empleados administrativos de cinco departamentos del Municipio Provincial de Puno.

Para la muestra se contempló un total de 205 colaboradores a un inicio, por motivos de criterios de exclusión se contó con 192 muestras con las que se trabajó esta investigación.

## Muestreo

Para esta indagación, se seleccionó el muestreo de tipo no probabilístico en donde fue por conveniencia, debido a que el investigador eligió a los participantes para que puedan pertenecer a la muestra de la pesquisa, por lo tanto, se considera que es un muestreo no probabilístico dirigido, ya que no todos los funcionarios tienen la misma oportunidad de poder ser elegidos. (Hernández-Avila y Carpio, 2019)

A continuación, se presenta los datos sociodemográficos correspondiente al muestreo.

### Tabla 1

*Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.*

	<b>Género</b>	
	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	113	58,9%
Varón	79	41,1%
Total	192	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla ofrece datos sobre la distribución de género en la entidad en cuestión. Según los resultados, el 58.9% de los empleados son mujeres, lo que señala una mayoría femenina en la plantilla laboral, mientras que el 41.1% son varones,

representando una proporción menor en comparación. Estos datos evidencian una disparidad de género en la composición del personal municipal, con una marcada predominancia de mujeres en los roles ocupacionales.

**Tabla 2**

*Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Edad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Joven (18-29 años)	83	43,2%
Adulto (30-59 años)	108	56,3%
Adulto mayor (60 años a más)	1	0,5%
Total	192	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla refleja la edad de los laboradores de esta entidad de Puno. El grupo más numeroso corresponde a los adultos, que abarcan el 56.3% de la muestra. Le siguen los jóvenes, que representan el 43.2% de los trabajadores. Por último, los adultos mayores constituyen solo un 0.5%.

**Tabla 3**

*Grado de instrucción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Grado de instrucción</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Superior no universitaria	14	7,3%
Superior universitaria	148	77,1%
Maestría	30	15,6%
Total	192	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla precisa el grado educativo de los laboradores de la entidad, revelando que el 77.1% posee educación superior universitaria, seguido por el 15.6% que ha

alcanzado el nivel de maestría y el 7.3% que cuenta con educación superior no universitaria.

**Tabla 4**

*Tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Tiempo de servicio</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	91	47,4%
De 6 meses a 1 año	46	24%
De 1 a 3 años	26	13,5%
De 3 a 5 años	2	1%
Más de 5 años	27	14,1%
Total	192	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla sobre el tiempo de servicio de los laboradores de la muni- Provincial de Puno revela que la mayoría de ellos, con un 47.4%, tienen menos de 6 meses de antigüedad en sus puestos. Le sigue el grupo que ha acumulado entre 6 meses y 1 año de servicio, representando el 24% de la muestra. Se observa que el 14.1% ha superado los 5 años de servicio en la entidad, mientras que el 13.5% poseen entre 1 y 3 años de servicio. Solo un pequeño porcentaje, el 1%, tiene una antigüedad laboral de 3 a 5 años.

**Tabla 5**

*Estado de empleo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Estado de empleo</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Contratado	164	85,4%
Nombrado	28	14,6%
Total	192	100%

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 85.4% de los empleados están contratados, lo que sugiere que ocupan sus puestos bajo un contrato laboral determinado, mientras que el 14.6% restante está nombrado, lo que podría indicar una mayor estabilidad laboral.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### Técnica

En 1987, Briones conceptualizó la encuesta como un mosaico de metodologías enfocadas en la acumulación, tratamiento y escrutinio de datos proporcionados de manera individual o colectiva en distintos agrupamientos (referencia a Briones, 2016). Hernández, Fernández y Baptista (2006) describen esta como un mecanismo preeminente en la obtención de información, consistiendo en un conjunto de interrogantes vinculadas a una o más variables sujetas a examen.

El método seleccionado para cuantificar ambas variables fue la encuesta de índole Likert, implementada separadamente para los factores en cuestión.

### Instrumentos de recolección de datos

En este contexto, se considera un temario a un instrumento estandarizado que consta de preguntas que miden variables específicas que generan data cuantitativa para el estudio (Meneses, 2016).

Se emplearon dos herramientas de indagación, cada una de las cuales contiene un formulario particular ideado para evaluar el entorno organizacional y la complacencia laboral. La selección de esta metodología posibilita tratar de manera holística varios elementos vinculados con el ambiente en la corporación y la apreciación ocupacional de los trabajadores. Cada formulario está meticulosamente concebido y ajustado para recoger los distintos factores que afectan el entorno de trabajo y la complacencia en el trabajo, ofreciendo una panorámica exhaustiva de la dinámica organizativa.

La Escala de Clima Organizacional (EDCO) fue ideada y confeccionada por Acero, Sandra Lizarazo, Quevedo y Sanabria en 1999 en la Universidad Conrad Lorenz de Bogotá. Este instrumento se conceptualizó y alineó con el modelo teórico de Litwin y Stringer. La escala comprende ocho dimensiones: Vinculaciones interpersonales, Modalidad de conducción, Sensación de adscripción, Compensación, Accesibilidad de medios, Permanencia, Nitidez y congruencia en la gestión, Principios colectivos. Está compuesta por 40 preguntas distribuidas equitativamente entre los positivos (1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37 y 38) y negativos (3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35 y 39).

Las contestaciones se estructuraron utilizando un rango de Likert con opciones que incluyen: continuamente, casi continuamente, repetidas ocasiones, muy raramente y jamás. La calificación del clima organizacional se clasifica en tres niveles: de 40 a 93 puntos se considera un nivel bajo, de 94 a 147 puntos es un nivel medio y de 148 a 200 puntos es un nivel alto. Los puntajes mínimo y máximo posibles son 40 y 200, respectivamente (Reyes, 2016).

La validez del instrumento del clima organizacional que será la Escala de Clima Laboral EDCO se remonta a la elaboración por sus autores Acero et al. (1999) que fue propuesta en la Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Sin embargo, una de sus últimas validaciones en el Perú fue la brindada por Mamani (2019), quien realizó una validación mediante un análisis de factores a todos los ítems, que se dividieron en 3 aspectos, optando por una medición de KMO de 0.910 y una confiabilidad de Cronbach de 0.890. Asimismo, para poder medir su aplicabilidad dentro del presente informe se medirá la confiabilidad del instrumento, considerando que cuando más cercano a 1 mayor confiable será su aplicación. Es así que se consideró su aplicación en 20 colaboradores, donde se obtuvo un total de coeficiente de 0.807 donde se aseguró que era altamente aplicable.

## **Tabla 6**

*Grado de fiabilidad del instrumento escala de clima organizacional (EDCO)*

Escalas	Alfa de Cronbach	N de factores
Clima Organizacional	,807	40

Fuente: Mamani (2019).

La validez de la encuesta se determina revisando el contenido, los indicadores y las interrogantes que reflejan las magnitudes relevantes. Para ello se recurre a la evaluación de expertos, que aportarán opiniones sobre aspectos como la claridad de la redacción, la relevancia para la prueba, el contexto, los conocimientos estructurales y el asesoramiento. Los aportes recibidos permitirán validar la aplicación de la prueba (Hernández et al., 2014).

Lucana (2021) aplicó la escala EDCO para su pesquisa en una constructora y utilizó el criterio de juicio de eruditos, quienes evaluaron el instrumento y analizaron la validez y el contenido de su recolección de datos. Tal como se ilustra en la Tabla 7, los hallazgos obtenidos mediante la V de Aiken sobrepasaron el 0,95, lo que sugiere que el instrumento en su totalidad, junto con sus dimensiones y preguntas, posee una validez elevada. De igual manera, respecto a las propiedades psicométricas de confiabilidad, la escala de clima organizacional validada alcanzó un alfa de Cronbach de 0,717, señalando que el instrumento es aceptable.

**Tabla 7**

*Grados de confiabilidad y validez del instrumento escala de clima organizacional (EDCO)*

Escalas	Alfa de Cronbach	V de Aiken	N de factores
Clima Organizacional	,717	0.99	40

Fuente: Lucana (2021).

La Escala SL-SPC, desarrollada por Palma en el año 2005 en la ciudad de Lima, ubicada en Perú, es el instrumento específico que se emplea para indagar el grado de complacencia en el ámbito laboral. Este instrumento de medición ofrece la posibilidad de evaluar el grado de contento en el medio de labor, abarcando aspectos tanto generales como detallados, a través de siete categorías: Circunstancias físicas y/o tangibles, ganancias laborales y/o lucrativos, políticas burocráticas, nexos colectivos,

progreso personal, rendimiento de quehaceres, relaciones con la superioridad. La encuesta emplea un método de medición centrado en la escala de Likert y está compuesta por un total de 36 ítems, los cuales abarcan interrogantes tanto positivos como negativos, tomar en cuenta la siguiente distribución de ítems: Factor I (1, 13, 21, 28, 32) Factor II (2, 7, 14, 22) Factor III (8, 15, 17, 23, 33) Factor IV (3, 9, 16, 24) Factor V (4, 10, 18, 25, 29, 34) Factor VI (5, 11, 19, 26, 30, 35) y el Factor VII (6, 12, 20, 27, 31, 36).

Para la calificación de la variable satisfacción laboral, Palma realizó una categorización de cinco niveles, los cuales son: de 168 puntos a más se considera una satisfacción laboral Alta, de 149 a 167 puntos es una Parcial satisfacción laboral, de 112 a 148 puntos se considera Regular, de 93 a 111 puntos es Parcial insatisfacción laboral y de 92 puntos a menos se considera una satisfacción laboral Baja. Los puntajes mínimo y máximo posibles son 36 y 180, respectivamente. (Palma, 1999)

La validez del instrumento de la variable satisfacción laboral de Sonia Palma en el año 2005. Pese a ello, se consideró mediante Alfaro et al. (2012) que consideraron el coeficiente de la prueba de KMO de 0.849 y un nivel de confiabilidad de 0.840 del total de 36 ítems. Es así que para la presente investigación se considerará una confiabilidad de 0.829, donde debido a que la cercanía que se tiene a 1 se considera que es aplicable en la investigación.

**Tabla 8**

*Grado de fiabilidad del instrumento escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

Escalas	Alfa de Cronbach	N de factores
Satisfacción laboral	,829	36

Fuente: Alfaro et al. (2012).

Lucana (2021) quien también utilizó este instrumento, realizó un proceso de evaluación efectuado por expertos, durante el cual evaluaron cuidadosamente su desempeño en la recopilación de datos y examinaron la calidad de su contenido. Los hallazgos precisados específicamente en la tablada 9, indican que el valor de Aiken es mayor que 0.95, lo que implica que la validez del instrumento en su conjunto, así como

de sus diferentes dimensiones y preguntas individuales, es significativamente alta. No obstante, se observa que el alfa de Cronbach es de 0.661 en este caso, lo cual sugiere que la confiabilidad de este instrumento es aceptable.

**Tabla 9**

*Grados de confiabilidad y validez del instrumento escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

Escalas	Alfa de Cronbach	V de Aiken	N de factores
Satisfacción laboral	,661	0.99	36

Fuente: Lucana (2021)

**Procedimientos**

Inicialmente, se obtuvo la anuencia del consejo de ética de la universidad para llevar a cabo el proyecto. Posteriormente, se estableció comunicación con la entidad pública seleccionada para el estudio, entregando una misiva de presentación. Por último, se consiguió el visto bueno de los directivos administrativos de dicha entidad.

Adicionalmente, se redactó un consentimiento informado que fue diligenciado por los participantes. Se subrayó la confidencialidad de los datos suministrados y se detalló la índole de la indagación.

De igual forma, se ejecutó un estudio de la data acopiada por la muestra de población seleccionada. Posteriormente, se depuró la información para evitar posibles inconsistencias.

Finalmente, se analizaron los datos recopilados, los que se pasaron al Excel para su procesamiento y análisis estadístico utilizando el procedimiento estadístico SPSS. Esto permitió obtener los resultados del estudio realizado.

**Método de análisis de datos**

Ulteriormente de compendiar todos los datos esenciales, se llevó a cabo una minuciosa organización de la encuesta como parte del siguiente paso en el proceso. Después de eso, se realizarán los análisis estadísticos aplicando los



softwares Excel y SPSS. Esta serie de pasos involucrados abarca desde la organización meticulosa de la información recopilada, pasando por la asignación de números a las encuestas, la minuciosa verificación de las respuestas proporcionadas, la sistematización de los datos a través de la tabulación, seguida por la creación detallada de cuadros y gráficos estadísticos, el profundo estudio y entendimiento de la data, la comparación y evaluación de las hipótesis planteadas, y culminando en la redacción del informe final que resume todo el trabajo de investigación realizado.

### **Aspectos éticos**

Es esencial asegurar la participación de la muestra y cuidar su integridad, siguiendo parámetros éticos fundamentales.

En primer lugar, se entregó a los participantes un consentimiento informado para obtener su autorización y permitir su inclusión en el estudio. Este documento informa a los 205 individuos sobre el fin de la indagación y el papel que desempeñarán en él. (American Psychological Association, 2017).

También se recalca la relevancia de mantener la confidencialidad asegurando que la información recopilada sea utilizada únicamente con el propósito de la investigación y no con cualquier otro objetivo adicional. Se ha puesto especial atención en salvaguardar el bien de los participantes, garantizando que el id se conserve en el anonimato y preservando la confidencialidad de la data y asegurando que los hallazgos sean utilizados exclusivamente para propósitos académicos, como se detalla en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, en el año 2018.

Durante todo el desarrollo del estudio, se garantizó un estricto respeto a la propiedad intelectual, adoptando medidas para evitar cualquier forma de plagio. Este compromiso ético de mantener la originalidad y autenticidad se alinea con los preceptos instaurados en el Códice de Ética en Indagación de la UCV en 2020. La protección de la propiedad intelectual no solo es vista como una obligación ética, sino también como una práctica fundamental para preservar la integridad académica y la credibilidad del estudio.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 10**

*Nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno*

Clima Organizacional		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Promedio	105	54,7%
Alto	87	45,3%
Total	192	100%

Fuente: Elaboración propia.

El tablado 10 exhiben la percepción del entorno organizacional entre los asalariados del Concejo Provincial de Puno. Un 54.7% lo cataloga como "Promedio", insinuando potenciales ámbitos de mejora, mientras que un 45.3% lo estima como "Elevado", reflejando un grado notable de contentamiento profesional. No se registra ningún empleado que perciba el clima organizacional como "Bajo", lo que sugiere la ausencia de problemas significativos en este aspecto.

**Tabla 11***Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno*

<b>Satisfacción laboral</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	2,1%
Parcial insatisfacción laboral	19	9,9%
Regular	152	79,2%
Parcial satisfacción laboral	17	8,9%
Alta	0	0%
Total	192	100%

Fuente: Elaboración propia.

El tablado 11 concernientes al contentamiento profesional entre los laburantes del Concejo Provincial de Puno develan que la preponderancia, representando el 79.2%, califica su satisfacción como regular. Le sigue un 9.9% que muestra una parcial insatisfacción y un 8.9% que refleja una parcial satisfacción. Solo un pequeño porcentaje, el 2.1%, indica una satisfacción laboral baja, mientras que ningún empleado reporta una satisfacción laboral alta.

## Resultados inferenciales

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Clima organizacional</b>	,060	192	,088
<b>Satisfacción Laboral</b>	,056	192	,200*

Fuente: Elaboración propia.

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

El tablado ilustra los desenlaces del examen de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para dos magnitudes: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Se constata que, para ambas magnitudes, el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov es de 0.060 y 0.056 respectivamente, con valores de significancia (Sig.) de 0.088 y 0.200. El examen de normalidad no invalida la conjetura nula de normalidad para ambas magnitudes, lo que denota que existe una distribución conforme a la norma. Por ende, se empleará el nexo de Pearson para examinar la interrelación entre estas magnitudes, dado que es idóneo cuando se presume una distribución conforme a la norma.

### Contrastación de hipótesis general

**Ha:** Existe una vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** Existe una vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 13**

*Contrastación de hipótesis general*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
	Correlación de Pearson	1	,517**
Clima organizacional	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
	Correlación de Pearson	,517**	1
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 13 exhibe los desenlaces del nexo de Pearson entre el ambiente organizacional y el contentamiento ocupacional de los asalariados del Concejo Provincial de Puno. Se halla que la interrelación entre estas dos magnitudes es de 0.517, denotando una conexión afirmativa moderada. Asimismo, el valor de significancia bilateral es de 0.000 para ambos nexos, lo que indica que la interrelación es trascendente al umbral del 0.01. Esto sugiere que hay una vinculación estadísticamente ponderada entre el ambiente organizacional y el contentamiento ocupacional de los asalariados del concejo.

### Contrastación de hipótesis específica 1

**Ha:** Existe una vinculación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 14**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

		Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	,417**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,417**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 14 expone los desenlaces del enlace de Pearson entre las interacciones interpersonales y la complacencia ocupacional de los subalternos del Concejo Provincial de Puno. Se constata que el nexo entre ambas magnitudes es de 0.417, denotando una interrelación afirmativa moderada. Asimismo, el valor de significancia bidireccional es de 0.000 para ambos nexos, lo que indica que la correlación es trascendente al umbral del 0.01. Esto insinúa que hay una vinculación estadísticamente ponderada entre las interacciones interpersonales y el contentamiento profesional de los subalternos del concejo.

## Contrastación de hipótesis específica 2

**Ha:** Existe una vinculación entre estilo de dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre estilo de dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 15**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

		Estilo de dirección	Satisfacción laboral
	Correlación de Pearson	1	,561**
Estilo de dirección	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
	Correlación de Pearson	,561**	1
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 15 revela los resultados del nexo de Pearson entre el modo de conducción y la complacencia laboral de los funcionarios del Concejo Provincial de Puno. La interrelación entre estas dos magnitudes es de 0.561, lo cual denota una conexión afirmativa moderada. Asimismo, el valor de significancia bidireccional es de 0.000, lo que indica que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Esto sugiere que hay una vinculación estadísticamente ponderada entre el modo de conducción y el contentamiento ocupacional de los empleados del concejo.

### Contrastación de hipótesis específica 3

**Ha:** Existe una vinculación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 16**  
*Contrastación de hipótesis específica 3*

		Sentido de pertenencia	Satisfacción laboral
Sentido de pertenencia	Correlación de Pearson	1	,408**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 16 despliega los desenlaces del enlace de Pearson entre el sentimiento de afiliación y el contenido ocupacional de los funcionarios del Concejo Provincial de Puno. La interrelación entre estas dos magnitudes es de 0.408, denotando una conexión afirmativa moderada. Adicionalmente, el valor de significancia bidireccional es de 0.000, lo que denota que la interrelación es trascendente al umbral del 0.01. Esto insinúa que existe una vinculación estadísticamente ponderada entre el sentimiento de afiliación y el contentamiento ocupacional de los funcionarios del concejo.



#### Contrastación de hipótesis específica 4

**Ha:** Existe una vinculación entre retribución y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre retribución y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 17**  
*Contrastación de hipótesis específica 4*

		Retribución	Satisfacción laboral
Retribución	Correlación de Pearson	1	,205**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	192	192
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,205**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 17 exhibe los desenlaces del enlace de Pearson entre la remuneración y el entusiasmo laboral de los laborantes del Concejo Provincial de Puno. El vínculo entre estas dos magnitudes es de 0.205, lo cual denota una interrelación afirmativa baja. Adicionalmente, el valor de relevancia bilateral es de 0.004, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Esto insinúa que existe una conexión estadísticamente ponderada entre la remuneración y el contentamiento ocupacional de los laborantes del concejo.

### Contrastación de hipótesis específica 5

**Ha:** Existe una vinculación entre disponibilidad de recursos y satisfacción en la labor de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre disponibilidad de recursos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 18**

*Contrastación de hipótesis específica 5*

		Disponibilidad de recursos	Satisfacción laboral
Disponibilidad de recursos	Correlación de Pearson	1	,306**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,306**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 18 expone los desenlaces de la correlación de Pearson entre la disponibilidad de recursos y el contenido ocupacional de los laborantes del Ayuntamiento Provincial de Puno. La asociación entre estas dos magnitudes es de 0.306, indicando una relación afirmativa baja. Además, el valor de significancia bilateral es de 0.000, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Esto sugiere que subsiste una asociación estadísticamente representativa entre la disponibilidad de recursos y el contenido ocupacional de los laborantes del municipio.

### Contrastación de hipótesis específica 6

**Ha:** Existe una vinculación entre estabilidad y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre estabilidad y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 19.**

*Contrastación de hipótesis específica 6*

		Estabilidad	Satisfacción laboral
Estabilidad	Correlación de Pearson	1	,312**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,312**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 19 revela los desenlaces de la correlación de Pearson entre la estabilidad laboral y la complacencia en la labor de los asalariados del Municipio Provincial de Puno. La vinculación entre estas dos magnitudes es de 0.312, indicando una relación afirmativa baja. Además, el valor de significancia bilateral es de 0.000, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Esto sugiere que subsiste una asociación estadísticamente representativa entre la estabilidad laboral y la complacencia ocupacional de los asalariados del Municipio.

### Contrastación de hipótesis específica 7

**Ha:** Existe una vinculación entre claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 20.**

*Contrastación de hipótesis específica 7*

		Claridad y coherencia en la dirección	Satisfacción laboral
Claridad y coherencia en la dirección	Correlación de Pearson	1	,210**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	192	192
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,210**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 20 exhibe los desenlaces de la correlación de Pearson entre la claridad y coherencia en la dirección y la variable complacencia ocupacional de los laborantes del Consejo Provincial de Puno. En nexo entre estas dos magnitudes es de 0.210, lo que indica un nexo afirmativo bajo. Además, el valor de significancia bilateral es de 0.003, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Esto sugiere que existe una asociación estadísticamente representativa entre la magnitud y la complacencia ocupacional de los laborantes del Consejo.

### Contrastación de hipótesis específica 8

**Ha:** Existe una vinculación entre valores colectivos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Ho:** No existe una vinculación entre valores colectivos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**Tabla 21**

*Contrastación de hipótesis específica 8*

		Valores colectivos	Satisfacción laboral
Valores colectivos	Correlación de Pearson	1	,224**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	192	192
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,224**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	192	192

Fuente: Elaboración propia.

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

El tablado 21 despliega los desenlaces de la vinculación de Pearson entre los valores colectivos y el contenido ocupacional de los asalariados del Ayuntamiento Provincial de Puno. La interrelación entre estas dos magnitudes es de 0.224, indicando una conexión afirmativa baja. Además, el valor de significancia bilateral es de 0.002, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Esto sugiere que existe una conexión estadísticamente representativa entre los valores colectivos y la complacencia ocupacional de los asalariados de Municipio.

#### IV. DISCUSIÓN

Se presenta la discusión de este trabajo de exploración, cuyo objetivo general fue evidenciar el vínculo entre el entorno en el trabajo y la complacencia en la labor de los laborantes del Municipio Provincial de Puno. Se encontró un coeficiente de 0.517, lo que indica una asociación afirmativa moderada entre las magnitudes, con una significancia bidireccional de 0.000. Esto denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01, evidenciando una asociación estadísticamente significativa entre las dos magnitudes.

El resultado de la presente investigación es similar a estudios a nivel nacional, como el de Lucana (2021) que realizó su estudio en una Constructora en Juliaca, quien encontró una interrelación afirmativa moderada entre las magnitudes de estudio con un coeficiente de  $Rho = 0.551$  ( $p = 0.000$ ). De igual manera Idrogo y Tasilla (2019) en su indagación en una empresa de Ingeniería y Construcción obtuvo un índice de  $Rho = 0,559$  indicando una vinculación moderada, directa y afirmativa. Además, la pesquisa de Toledo (2022) realizado en una Municipalidad en Apurímac encontró un coeficiente de  $Rho = 0.802$ , indicando un nexo afirmativo alto entre las magnitudes. De manera similar, el estudio realizado en Maynas por Urresiti e Ivi (2018) halló un coeficiente de  $Rho = 0.727$ , demostrando una conexión afirmativa alta entre las variables. De este modo, Hernández (2022) en su indagación en profesionales del Hospital Naylamp en Chiclayo halló la vinculación directa alta entre el entorno ocupacional y la complacencia en la labor con  $Rho = ,715$  ( $p = 0,000$ ). De igual forma, Castañeda & Gonzales (2020) realizada en un Homecenter de Trujillo encontraron un nexo muy bajo entre ambas magnitudes, donde obtuvo un  $Rho = 0,060$  ( $p \leq 0,05$ ).

El resultado de la presente investigación es similar a estudios a nivel internacional, el estudio de Tapias (2019) hecho en diferentes Colegios del país de Colombia, mostró una asociación de Pearson de  $Rho = 0.797$ , indicando también una asociación afirmativa alta. De igual forma, Ángel et al. (2019) realizaron una exploración en colaboradores de la salud realizado en México donde hallaron que existe una interrelación de moderada a significativa con un coeficiente de Spearman

$r_s=0,205$   $p=0,05$ . Otra investigación en México, realizado por Zapata (2022) en una pesquisa al Personal de Enfermería, halló una interrelación afirmativa de Pearson de  $Rho= 0,9732$  (asociación afirmativa muy alta) con un grado de significancia de  $0,017$ . Además, Chaucanes y Rosero (2024) en su estudio en un Hospital de Colombia, lograron concluir que existe un índice de vinculación de  $Rho= 0.772$  y una significancia de  $0.000$  lo cual indica una vinculación afirmativa y significativa entre el entorno ocupacional y la complacencia en el trabajo. De este modo, Govea y Zuñiga (2020) en Guayaquil Ecuador, utilizando la prueba de chi cuadrado y el valor obtenido fue de  $10.57$ , mientras que el valor crítico fue de  $7.779$ , lo cual denota que existe una interrelación afirmativa entre el ambiente corporativo y la plenitud laboral. Estos resultados sugieren que un crecimiento en el ambiente corporativo también se asocia con un incremento en el contenido laboral de los laborantes.

La vinculación entre el entorno ocupacional y la complacencia laboral de los asalariados es muy estrecha. Un ambiente positivo, caracterizado por la confianza y el apoyo, generalmente resulta en una mayor satisfacción laboral. En contraste, un ambiente negativo, con conflictos y falta de comunicación, tiende a disminuir la satisfacción. Mejorar el entorno laboral puede aumentar el contenido de los laborantes, lo que a su vez puede tener un efecto positivo en su rendimiento y en la retención del personal (Garcia & Ovejero, 2000).

En relación con el primer objetivo específico, que buscaba distinguir la vinculación entre las relaciones interpersonales y la complacencia ocupacional, se encontró un vínculo positivo moderado con un coeficiente de  $0.417$ . El valor de significancia bilateral es de  $0.000$ , lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del  $0.01$ .

Este resultado es similar al estudio de Lucana (2021) realizado en una Constructora de Juliaca, donde se encontró que la magnitud de relaciones interpersonales y satisfacción laboral tenían un coeficiente de  $Rho= 0.388$  y  $p = 0.000$ , lo que indica una asociación afirmativa baja. De manera similar, el estudio de Idrogo (2019) en una empresa de Ingeniería y Construcción, demostró una vinculación

afirmativa moderada con un coeficiente de  $Rho = 0.416$  entre las magnitudes evaluadas. Además, Hernández (2022) en su indagación en un Hospital de Chiclayo, encontró un nexo con un índice de  $Rho = 0,596$ , obteniendo una relación positiva moderada. La pesquisa de Castañeda & Gonzales (2020) en un Homecenter de Trujillo, encontró un lazo negativo muy débil, ya que halló un coeficiente de  $Rho = -0,006$  ( $p <= 0,05$ ). A nivel internacional, la pesquisa con producto similar de Ángel et al. (2019) encontró que el 76.4% de los participantes estaba de acuerdo con el entorno corporativo que tenían en su lugar de trabajo, lo que también se reflejaba en una satisfacción adecuada. Estos resultados indican una relación de incremento mutuo, evidenciando un lazo recíproco.

Las relaciones interpersonales y la complacencia en la labor, según la teoría moderna de la administración de gestión humana, destacan la importancia de satisfacer necesidades sociales en el entorno de trabajo. Investigaciones han demostrado que las recompensas sociales y grupales son tan cruciales como las económicas para la motivación y el contento en el trabajo. La pertenencia a un grupo y las relaciones positivas no solo generan satisfacción, sino que también mejoran el rendimiento laboral. Por lo tanto, la calidad de las relaciones en el trabajo está estrechamente vinculada a la complacencia en la labor, ya que satisface las necesidades sociales de los colaboradores y contribuye a su bienestar general (Robbins, 1998).

En cuanto al segundo objetivo específico, que buscaba identificar el vínculo entre la magnitud del estilo de dirección y la complacencia en la labor de los laborantes del Ayuntamiento Provincial de Puno en 2024, se encontró un lazo afirmativo moderado con un coeficiente de 0.561. El valor de significancia bilateral es de 0.000, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01.

En cuanto a estudios nacionales, Lucana (2021) llevó a cabo una exploración en una Constructora de Juliaca y encontró un coeficiente de 0.240 con  $p = 0.013$ , lo que demostró una vinculación afirmativa baja entre la dimensión del estilo de dirección y el contento ocupacional. De la misma forma, Hernández (2022) en su trabajo en el



Hospital de Chiclayo, halló una vinculación entre ambas magnitudes es de  $Rho=0,559$ , lo que muestra una relación afirmativa moderada. Además, la pesquisa de Castañeda & Gonzales (2020) en un Homecenter de Trujillo, encontró relación afirmativa muy débil entre Formas de dirección y Complacencia en el trabajo, ya que le dio un índice de  $Rho=0,050$   $p \leq 0,05$ . A nivel internacional se encontró similitud con Ángel et al. (2019), encontraron que, en la dimensión del estilo de dirección, los trabajadores puntuaron un 44%, indicando un nivel moderadamente satisfactorio que se puede mejorar. Estos estudios sugieren que tan pronto que la Forma de dirección se adecua, la complacencia laboral también tiende a mejorar.

La envergadura del estilo de dirección y la complacencia ocupacional es considerable. Un liderazgo participativo que fomente la comunicación abierta y el apoyo tiende a generar una mayor complacencia entre los laborantes. En contraste, un enfoque autoritario suele asociarse con una menor satisfacción laboral. El modo en que los líderes interactúan con sus subordinados influye directamente en la percepción que estos tienen de su trabajo y su bienestar en la empresa (Brunet, 1987).

En cuanto al tercer objetivo específico, que buscaba identificar el vínculo entre el sentido de pertenencia y el contenido en la labor de los laborantes del Ayuntamiento Provincial de Puno en 2024, se encontró un factor de 0.408, indicando una interrelación afirmativa moderada entre la dimensión y la variable de estudio. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0.000, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01.

Respecto a estos resultados, se hallaron estudios similares a nivel nacional. Por ejemplo, Idrogo (2019) en su indagación en una empresa de Ingeniería y Construcción, encontró un coeficiente de  $Rho= 0.547$  entre las magnitudes de estudio, lo que indica una interrelación afirmativa moderada. Además, Hernández (2022) en su indagación en el Hospital de Chiclayo, demostraron un nexo entre sentimiento de pertenencia y la variable de  $Rho=0,479$ , lo que indica una conexión afirmativa moderada. De igual manera, Castañeda & Gonzales (2020) en Trujillo, donde hallaron una vinculación muy débil entre las dos dimensiones, ya que obtuvieron un  $Rho= 0,092$  ( $p \leq 0,05$ ). Así

mismo, a nivel internacional la indagación de Ángel et al. (2019) halló similitud en resultados, encontró que el nivel de sentido de pertenencia era del 36.8%, indicando una satisfacción moderada respecto al clima laboral. Los estudios similares demuestran que existe una vinculación bilateral entre sentimiento de pertenencia y la contemplación laboral, ya que los niveles de ambos tienden a variar con igual intensidad. Sin embargo, los resultados difieren de los obtenidos por Lucana (2021) en Juliaca, quien halló un coeficiente de  $Rho = -0.189$  entre las dos variables, con un  $p = 0.052$ , indicando que no existe un lazo entre las magnitudes. Esto sugiere que a medida que la dimensión aumenta, la variable de estudio disminuye y viceversa.

La conexión entre el sentido de pertenencia y la complacencia laboral se fundamenta en cómo el sentimiento de identificación y apego del empleado hacia la organización crea un fuerte vínculo entre ambas partes. Cuando los trabajadores se identifican con la empresa y hacen suyos sus valores, metas e intereses, experimentan una mayor satisfacción en su trabajo. Este sentido de pertenencia fortalece las relaciones sociales en el entorno laboral, promoviendo sentimientos de compromiso, arraigo e identificación, lo que contribuye a una mayor satisfacción tanto personal como laboral. (Montaño, 2012).

Para el cuarto objetivo específico, se buscó identificar el vínculo entre la dimensión de retribución y la complacencia ocupacional de los laborantes del Consejo Provincial de Puno en 2024. Se encontró un coeficiente de 0.205, indicando una conexión afirmativa baja entre ambas magnitudes, con un valor de significancia bilateral de 0.004 y el vínculo es trascendente al umbral del 0.01.

De acuerdo con estos resultados, se encontró similitud a nivel nacional con el estudio de Lucana (2021) en una Constructora de Juliaca, donde se halló un coeficiente de  $Rho = 0.602$  y  $p = 0.000$ , indicando un nexo afirmativo moderado entre la retribución y la variable de estudio. De la misma forma, Hernández (2022) en su indagación en el Hospital de Chiclayo, halló un índice de  $Rho = 0,616$  entre ambas magnitudes, lo que muestra una conexión afirmativa moderada. Igualmente, Castañeda & Gonzales (2020) en un Homecenter de Trujillo, dieron como resultado

una correlación afirmativa débil por el índice tan bajo obtenido con  $Rho= 0,120$  ( $p<=0,05$ ). A nivel internacional un estudio similar de Ángel et al. (2019), encontraron un 51.1% de satisfacción en cuanto a la retribución de la empresa a los colaboradores, mostrando una satisfacción moderada. Estos resultados sugieren que a medida que aumenta la dimensión de retribución, también lo hará la satisfacción laboral. No obstante, en estos casos específicos, aún hay margen de mejora.

El lazo entre retribución y satisfacción laboral es fundamental. La compensación no solo influye en el comportamiento del empleado, sino que también actúa como un fuerte motivador al satisfacer sus necesidades económicas y sociales. Cuando la compensación es justa y se alinea con los esfuerzos del trabajador, funciona como un incentivo que fomenta actitudes positivas y promueve la satisfacción en el trabajo. Por lo tanto, una compensación adecuada no solo beneficia al empleado económicamente, sino que también mejora su satisfacción laboral y contribuye al desempeño general de la organización (Lara et al., 2008).

Para el quinto objetivo específico, se identificó la concomitancia entre la magnitud de disponibilidad de recursos y el contenido ocupacional de los asalariados del Ayuntamiento Provincial de Puno en 2024. Se halló un coeficiente de vinculación de 0.306, indicando una conexión afirmativa baja. El valor de significancia bilateral fue de 0.000, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01, manifestando una asociación estadísticamente significativa.

Los resultados hallados son semejantes a los obtenidos a nivel nacional por Lucana (2021) en su estudio en Juliaca, donde halló un coeficiente de  $Rho= 0.602$  y un p-valor de 0.000, lo que indica una vinculación afirmativa moderada entre la dimensión y la variable. Por otro lado, Idrogo (2019) encontró que el 70% de los participantes estaban de acuerdo con la dimensión de disponibilidad de recursos, mostrando un coeficiente de 0.374, lo que indica una vinculación afirmativa baja. De manera similar, Hernández (2022) en su indagación en Chiclayo, halló una correlación afirmativa moderada de  $Rho=0,610$ , entre ambas magnitudes estudiadas. La pesquisa de Castañeda & Gonzales (2020) en su trabajo en Trujillo en un Homecenter,

mostraron una correlación afirmativa muy débil con  $Rho=0,040$  ( $p<=0,05$ ). A nivel internacional, Ángel et al. (2019) encontraron en su estudio un 40.1% en cuanto a la disponibilidad de recursos, lo que demuestra una satisfacción baja que puede mejorar entre los laborantes. Estos resultados sugieren que la dimensión retribución y la variable complacencia en la labor actúan en la misma dirección.

El nexo entre la disponibilidad de recursos y la complacencia ocupacional es crucial, ya que estos insumos impactan directamente en el éxito de las corporaciones y el rendimiento de los empleados. Específicamente, los recursos técnicos y conceptuales son esenciales al proporcionar las herramientas necesarias para que los laborantes realicen sus quehaceres de manera eficiente. Cuando los recursos son adecuados y accesibles, los empleados pueden desempeñarse de manera efectiva, lo que contribuye a su satisfacción laboral al sentirse apoyados y capacitados para realizar su trabajo (Chiavenato, 2007).

Para el sexto objetivo específico, se identificó el nexo entre la dimensión de estabilidad y la complacencia en el trabajo de los asalariados del Consejo Provincial de Puno en 2024. Se encontró un coeficiente de asociación de 0.312, indicando una conexión afirmativa baja. Además, el índice de significancia bidireccional fue de 0.000, lo que sugiere que la vinculación es significativa al nivel del 0.01, demostrando una asociación estadísticamente significativa.

Los resultados obtenidos son similares a nivel nacional con el estudio de Lucana (2021) en Juliaca, que demostró un coeficiente de  $Rho=0.446$  y un  $p= 0.000$  entre la dimensión y la magnitud estudiada, indicando un lazo afirmativo moderado. De igual forma, la indagación de Hernández (2022) realizada en el Hospital de Chiclayo, mostraron resultados de  $Rho=0,737$ , lo que indica un lazo positivo alto entre las magnitudes evaluadas. Similarmente, Castañeda & Gonzales (2020) en un Homecenter de Trujillo, hallando un resultado de  $Rho=0,151$  ( $p<=0,05$ ), a lo que se concluyó que existe una vinculación afirmativa baja entre ambas magnitudes. A nivel global, el estudio similar de Ángel et al. (2019) encontró que, en cuanto a la dimensión de estabilidad laboral, los participantes puntuaron un 42.9%, siendo un nivel

satisfactorio. Estos estudios sugieren que tanto la dimensión de estabilidad como la variable de complacencia en el trabajo actúan de manera recíproca, de modo que, si una aumenta, la otra también lo hará.

La estabilidad y la complacencia en la labor están íntimamente relacionadas. La seguridad en el empleo crea un marco en el que los asalariados se perciben protegidos, lo que mejora su productividad y bienestar emocional. Esto les permite concentrarse en sus responsabilidades laborales, buscar oportunidades de crecimiento y protegerse contra despidos injustificados, asegurando así su estabilidad financiera y la de sus familias (Pedraza et al., 2010).

Para el séptimo objetivo específico, se identificó un lazo entre la claridad y coherencia en la dirección y la complacencia ocupacional de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno en 2024. A través del análisis estadístico, se encontró un índice de 0.201 y un valor de significancia bilateral de 0.003, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Estos resultados sugieren un nexo afirmativo bajo entre las dimensiones.

Estos desenlaces coinciden con los encontrados a nivel nacional por Lucana (2021) en su estudio en Juliaca en una Constructora, donde se demostró un nexo afirmativo bajo entre las magnitudes, con un factor de  $Rho=0.333$  y un  $p = 0.000$ . De forma similar, Hernández (2022) en su indagación en un Hospital de Chiclayo, halló un índice de interrelación de  $Rho=0,774$ , lo que indica una vinculación positiva fuerte entre la magnitud de claridad y coherencia en la dirección y Satisfacción Laboral. A su vez, el estudio de Castañeda & Gonzales (2020) en un Homecenter de Trujillo, encontraron que el producto de su investigación mostró un índice entre Claridad y coherencia en la dirección y la variable de estudio de  $Rho=-0,012$  ( $p<=0,05$ ), concluyendo que existe una vinculación afirmativa. A nivel internacional, la pesquisa similar de Ángel et al. (2019) encontraron que los participantes de su estudio puntuaron un 39.6% en esta dimensión, indicando una satisfacción moderada en esta área. Estos estudios sugieren que la dimensión y la variable actúan de manera lineal.

La importancia de la claridad y coherencia en la dirección y su relación con la complacencia ocupacional es crucial. Se destaca el papel fundamental de los líderes en el entorno ocupacional y el rendimiento laboral. El tipo de liderazgo, ya sea democrático o coercitivo, influye en la percepción del ambiente laboral. Los estilos que promueven la claridad y coherencia tienden a generar satisfacción entre los empleados, mientras que los estilos ambiguos pueden causar insatisfacción (Brunet, 1987).

Para el octavo objetivo específico, se identificó el nexo entre los valores colectivos y la complacencia en la labor de los laborantes del Ayuntamiento Provincial de Puno en 2024. Los datos obtenidos mostraron un coeficiente de 0.224, indicando una conexión afirmativa baja, y un índice de significancia bilateral de 0.002, lo que denota que el vínculo es trascendente al umbral del 0.01. Esto indica que se halló una asociación estadísticamente significativa.

Un estudio similar, donde Castañeda & Gonzales (2020) en Trujillo, nos muestra resultados con un  $Rho=0,030$  y una significancia de  $p\leq 0,05$ , evidencia que existe vinculación afirmativa muy débil entre las dimensiones. De forma contraria la indagación de Hernández (2022) en Chiclayo, obtuvo una vinculación entre valores colectivos y complacencia en el trabajo con un  $Rho=0,543$ , que muestra una correlación afirmativa moderada. De esta forma, a nivel internacional, hay similitud con el estudio de Ángel et al. (2019), que encontró una puntuación del 45.6% en la dimensión de valores colectivos por parte de los laborantes, indicando un contenido moderado. Esto sugiere que la dimensión y la variable de estudio actúan en la misma dirección. Estos resultados difieren del estudio nacional de Lucana (2021) en Juliaca, donde se encontró un coeficiente de  $Rho=-0.147$  y un valor de significancia de  $p=0.131$  entre la dimensión y la variable, indicando que no existe vinculación y sin asociación significativa. Esto sugiere que, si una tiene un valor alto, la otra será muy baja y viceversa.

El lazo entre los valores colectivos y el contenido en la labor se refleja en cómo estos valores influyen en la actitud de los asalariados y en la cohesión del equipo.

Estos valores sirven como estímulos para las acciones y conductas, definiendo la identidad de la organización y promoviendo un sentido de pertenencia entre el personal. Cuando los líderes demuestran coherencia en la promoción y práctica de estos valores, fortalecen la cultura organizacional y fomentan un ambiente laboral positivo. Los valores colectivos actúan como cimientos sociales y culturales que guían la conducta de los empleados y facilitan la colaboración, contribuyendo al logro de los propósitos ocupacionales (Terence, 1992).

## **V.CONCLUSIONES**

En relación con el objetivo general de esta investigación, se concluye que existe una vinculación afirmativa moderada entre el ambiente corporativo y la complacencia ocupacional de los colaboradores del Consejo Provincial de Puno. Esta asociación se evidencia en el coeficiente de interrelación de 0.517, acompañado de un valor de significancia de 0.000, lo que indica una vinculación estadísticamente significativa. Estos resultados reflejan que, en el contexto evaluado, el entorno corporativo tiene un impacto notable en la satisfacción laboral de los laborantes, sugiriendo que mejoras en las condiciones y características del entorno de trabajo podrían contribuir positivamente a la complacencia ocupacional.

En el contexto del primer objetivo específico, se examinó el nexo entre las relaciones interpersonales y la complacencia ocupacional de los empleados del Municipio Provincial de Puno. Los resultados revelaron una conexión afirmativa moderada, con un coeficiente de 0.417 y un valor de significancia bilateral de 0.000. Estos hallazgos subrayan un vínculo significativo entre la calidad de las relaciones interpersonales y el nivel de satisfacción laboral, indicando que mejoras en las relaciones dentro del entorno de trabajo podrían influir positivamente en la complacencia ocupacional de los colaboradores.

En relación con el segundo objetivo específico, se halló una conexión positiva moderada entre el estilo de dirección y el contenido profesional de los laborantes del Ayuntamiento Provincial de Puno, con un coeficiente de 0.561 y una significancia bilateral de 0.000. Estos resultados destacan una asociación significativa y recíproca, sugiriendo que un estilo de dirección eficaz y adaptado a las necesidades de los laborantes puede contribuir significativamente a su satisfacción y bienestar en el entorno ocupacional.

En el contexto para el tercer objetivo específico, se propuso identificar el vínculo entre el sentido de pertenencia y el contenido en la labor de los funcionarios del Consejo Provincial de Puno. Se encontró una vinculación moderadamente positiva, con un coeficiente de 0.408 y un nivel de significancia de 0.000. En consecuencia, se



determina que subsiste una asociación estadísticamente significativa entre las magnitudes del estudio, que actúan de manera lineal.

En el marco del cuarto objetivo específico, se examinó el lazo entre retribución y el contenido en la labor de los funcionarios del Consejo Provincial de Puno. Los resultados revelaron una vinculación moderadamente baja, con un coeficiente de 0.205 y un nivel de significancia de 0.000. Esto indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas dimensiones, mostrando que a medida que la retribución aumenta, también lo hace el contenido en la labor, evidenciando una relación lineal entre estos factores.

En relación con el quinto objetivo específico, se identificó un vínculo afirmativo bajo entre la disponibilidad de reservas y la complacencia laboral de los asalariados del Consejo Provincial de Puno, con un coeficiente de 0.306 y un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados muestran una asociación estadísticamente significativa, aunque el impacto de la disponibilidad de reservas sobre la complacencia laboral es bajo, sigue siendo importante en el área de mejora.

En el contexto del sexto objetivo específico, se examinó el vínculo entre la estabilidad laboral y la complacencia ocupacional de los funcionarios del Ayuntamiento Provincial de Puno. Los resultados mostraron una conexión afirmativa baja, con un coeficiente de 0.312 y un valor de significancia de 0.000. Estos datos sugieren una asociación estadísticamente significativa, indicando que, aunque la estabilidad laboral tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en el trabajo, el grado de esta influencia es moderado.

En relación con el penúltimo objetivo específico, se examinó el vínculo entre la claridad y coherencia en la dirección y la complacencia ocupacional de los asalariados del Consejo Provincial de Puno. Los resultados mostraron un coeficiente de 0.210 y una significancia bilateral de 0.003, lo que indica una vinculación afirmativa baja y una asociación estadísticamente significativa. Esto sugiere que, aunque la claridad y coherencia en la dirección tienen un impacto positivo sobre la satisfacción laboral, la magnitud de esta influencia es relativamente baja.

Se analizaron finalmente los resultados correspondientes al octavo objetivo específico, centrado en investigar el lazo entre los valores comunales y la complacencia laboral. Los hallazgos mostraron un coeficiente de .224 y un nivel de significancia bilateral de .002, indicando la presencia de una vinculación afirmativa de grado bajo entre los valores examinados y el contenido en la labor de los laborantes del Consejo Provincial de Puno, con una asociación estadísticamente significativa.

## **VI.RECOMENDACIONES**

Para incrementar la satisfacción laboral en los funcionarios del Ayuntamiento Provincial de Puno, se sugiere implementar políticas y programas orientados a mejorar el clima organizacional. Esto podría incluir la mejora en los canales de comunicación, el reconocimiento del desempeño laboral, y la invención de un ambiente de trabajo más colaborativo y participativo. Dado que se ha encontrado una vinculación moderada entre clima organizacional y satisfacción laboral, dichas acciones probablemente generarían un impacto positivo en el bienestar y productividad de los colaboradores.

Se recomienda fomentar y fortalecer las relaciones interpersonales entre los funcionarios del Consejo Provincial de Puno. Esto puede lograrse mediante actividades de integración, capacitaciones en habilidades comunicativas y de resolución de conflictos, así como el impulso de una cultura organizacional que promueva el respeto y la colaboración entre los compañeros de trabajo. Mejorar la calidad de las relaciones interpersonales podría tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores, contribuyendo a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Se recomienda que el Ayuntamiento Provincial de Puno promueva un estilo de dirección más eficaz y adaptable a las necesidades de los colaboradores. Esto podría incluir la capacitación de los líderes en habilidades de liderazgo transformacional, que fomente una comunicación clara, la participación en la toma de decisiones y el agradecimiento del desempeño individual. Un estilo de dirección que valore y apoye a los colaboradores probablemente incrementará su satisfacción laboral y su compromiso con la organización, promoviendo un ambiente de trabajo más satisfactorio y productivo.

Se sugiere que el Consejo Provincial de Puno implemente estrategias que fortalezcan el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la institución. Esto puede lograrse a través de programas de integración, actividades que refuercen la identidad institucional y el reconocimiento público del compromiso de los empleados. Al fomentar un mayor sentido de pertenencia, es probable que se incremente el contenido en la labor de los trabajadores, lo que redundará en un equipo más motivado y alineado con los objetivos de la organización.

Se recomienda que el Consejo Provincial de Puno implemente medidas que fortalezcan el sentido de pertenencia entre sus funcionarios. Esto podría incluir iniciativas como programas de desarrollo profesional, reconocimiento de logros y participación activa en la toma de decisiones. Fortalecer el sentido de pertenencia puede tener un efecto positivo en el contenido laboral de los empleados, lo que contribuirá a un entorno de trabajo más cohesionado y satisfactorio.

Se recomienda que el Consejo Provincial de Puno complemente la estabilidad laboral con otras estrategias que fortalezcan la complacencia de los funcionarios. Aunque la estabilidad en el empleo tiene un impacto positivo, se sugiere implementar programas que aborden otros factores como el desarrollo profesional, oportunidades de promoción, y la mejora de las condiciones laborales. Estas acciones podrían aumentar significativamente la satisfacción laboral, equilibrando el efecto moderado que la estabilidad en el empleo tiene sobre la complacencia laboral de los asalariados.

Se recomienda que el Ayuntamiento Provincial de Puno, además de garantizar la estabilidad laboral, implemente otras estrategias para mejorar la complacencia ocupacional de los empleados. Dado que el impacto de la estabilidad laboral es moderado, se podrían ofrecer oportunidades de desarrollo individual y profesional,

crear incentivos laborales, y mejorar las condiciones de trabajo. Estas medidas, en combinación con la estabilidad laboral, podrían generar un incremento más significativo en la satisfacción de los laborantes y su promesa con la institución

Se recomienda que el Consejo Provincial de Puno fortalezca la claridad y coherencia en la dirección a través de una comunicación más efectiva y consistente. Aunque el impacto de este factor en la satisfacción laboral es bajo, mejorar la transparencia en la toma de decisiones, ofrecer directrices claras y coherentes, y garantizar que los empleados comprendan los objetivos organizacionales puede contribuir a incrementar la complacencia ocupacional. Estas acciones, aunque con una influencia moderada, podrían complementar otros esfuerzos para mejorar el bienestar laboral.

Se sugiere que el Consejo Provincial de Puno promueva y refuerce los valores comunales entre sus empleados. Aunque la vinculación entre los valores comunales y la complacencia en la labor es baja, su impacto positivo es significativo. Para potenciar este vínculo, el Consejo podría desarrollar programas que fomenten la solidaridad, el respeto mutuo y el trabajo en equipo, además de alinear los valores organizacionales con los valores personales de los funcionarios. Estas medidas podrían contribuir a mejorar el contenido en la labor y fortalecer el compromiso con la institución.

## REFERENCIAS

- Acevedo, P. (2016). *Satisfacción laboral de las enfermeras de un hospital general público de la ciudad de México* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio de Tesis UNAM [https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB\\_UNAM/TES01000742806](https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000742806)
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Saenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- American Psychological Association. (2017). *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct*. Washington, DC: American Psychologist
- Ángel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H. y Zepeta, D. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273 – 283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Armenteros, A., Esperón, J. y Pérez, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el Clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562 – 569. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=92795>
- Bárcena, A. (2020). *Los Efectos Económicos y Sociales del COVID-19 en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL. <https://www.cepal.org/es/presentaciones/efectos-economicossocialescovid-19-america-latinacaribe>
- Brigeth, A. (2018). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, Arequipa 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6982>

- Briones, G. (2016). *Métodos y técnicas de investigación para ciencias sociales* (6<sup>ta</sup> Edición). Ciudad de México: Trillas.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Castañeda, M. y Gonzales, A. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9608>
- Chaucanes, J. y Rosero, D. (2024). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guautarilla – Empresa Social del Estado, 2023 [Tesis de maestría, Universidad Mariana]. Repositorio Institucional UMariana. <https://repositorio.umariana.edu.co/handle/20.500.14112/28201#page=1>
- Chiavenato, E. (2007). *Administración de recursos humanos* (8<sup>va</sup> Edición). Ciudad de México: McGraw Hill International.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de Ética y Deontología*. Colegio de Psicólogos del Perú. [https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Academica.org. <https://www.aacademica.org/cporfirio/1>
- Diario Gestión. (03 de octubre de 2019). *Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar*. Diario Gestión. [https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/#google\\_vignette](https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/#google_vignette)

- Diario Gestión. (18 de agosto de 2017). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Diario Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores68545-noticia/>
- ESAN. (2 de setiembre de 2019). *Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-queimpacto-tiene-en-las-empresas/>
- Eslava, E. (2014). *Management y Gerencia*. De Gerencia. [http://www.degerencia.com/tema/clima\\_organizacional](http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional)
- Forbes México. (11 de febrero de 2019). *Las 3 principales razones de los mexicanos para renunciar*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de investigación: Manual Autoformativo Interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Ganesh, A. (2016). Understanding the relationship between employee motivation and customer retention. *Vilakshan: the XIMB Journal of management*, 13(1), 101 – 114. <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:adi&volume=4&issue=1&article=001>
- Garcia, A. y Ovejero, A. (2000). Feedback laboral y satisfacción. *Revista electrónica iberoamericana de psicología social*, 1(1), 1 – 3. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/104707>
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Bogotá: Prentice Hall.
- Goncalves, A. (2005). *Fundamentos del Clima Organizacional* (2<sup>da</sup> edición). La Habana: Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Govea, A. y Zuñiga, B. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación & Negocios*, 13(21), 15. [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21\\_a03.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21_a03.pdf)



- Guillen, M. (2003). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Diez de Santos.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 76 – 79. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/419/4191907012/html/>
- Hernandez, J. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85097>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5<sup>ta</sup> Edición). México: McGraw Hill Education.
- Heskett, J., Sasser, W. y Schlesinger, L. (2003). *The Value Profit Chain: Treat employees like customers and customers like employees*. New York: The Free Press A division of Simon; Schuster Inc.
- Idrogo, J. (2019). *Relación entre clima organizacional y satisfacción del trabajador en la empresa COMEDSA Ingeniería y Construcción S.A, 2019* [Tesis de Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana La Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b792aa86-dc70-4711-8131-38201b35dd31/content>
- Jimenez, E. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: aportes de la orientación. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”*, 15(1), 1 – 29. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a29v15n1.pdf>
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Revista Científica*. 4(1), 59 – 68. <https://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n17/n17a2.pdf>

- Lara, P., Medina, A. y Gallegos, C. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración pública*, 42(6), 1213 – 1230. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241016449009>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao: Devito.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- López, R., Camus, C., Vásquez, J., Ayay, N., Coral, J., y Alvarado, G. (2021). Clima Organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198-1208. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/321/420>
- Lucana, A. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la contrata minera “Constructora e Inversiones U&H Star S.A.C.”* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Peruana de la Unión]. Repositorio institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/092b80a6-38d6-49b5-b858-cb04b4f72b28/content>
- Mamani, M. (2019). *Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) en docentes de instituciones educativas en Juliaca* [Tesis de grado, Universidad Peruana La Unión]. Repositorio UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/cb1c71e0-6f36-4b3c-b597-7caed85df6eb>
- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(2), 148 – 158. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449854118008.pdf>
- Montaño, M. (2012). *Descripción de los comportamientos de los trabajadores de Emcali-Sede Administrativa que evidencian sentido de pertenencia hacia la organización* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Occidente].

Repositorio UAO. <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/a7489fb2-cb1e-48d2-ad6e-7e70e9f26e26/content>

Observatorio de Recursos Humanos. (13 de mayo de 2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea.*

Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboralen-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-mediaeuropea.html>

Olaz, A. (2009). Diseño de un Modelo de Valoración Cuantitativo de Procesos del Clima Laboral en la Gestión de Recursos Humanos. *Capital Humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 22(230), 92 – 96. [https://www.factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1069/c266\\_092\\_a\\_Clima%20laboral\\_230\\_2.pdf](https://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1069/c266_092_a_Clima%20laboral_230_2.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (19 de marzo de 2020) *¿En qué medida va a afectar el COVID-19 al mundo del trabajo?* Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/es/resource/en-que-medida-va-afectar-el-covid-19-al-mundo-del-trabajo>

Organización Internacional del Trabajo. (6 de mayo de 2021). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores.* Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm)

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Manual.* Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad

- del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493 – 505.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191/74435>
- Quevedo, A., Acero, Y., Echeverri, L., Lizarazo, S. y Sanabria, B. (2006). *Escala de clima organizacional (EDCO)*. Bogotá: Fundación Universitaria Konrad.
- Ramírez, A. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos* 20(40), 159 – 172.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87652654011>
- Randstad. (14 de noviembre 2018). *Randstad Workmonitor Q3 2018: ¿Qué motiva a los empleados a nivel mundial?* <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-q3-2018/>
- Reyes, W. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores obreros de la empresa especializada contratistas mineros y civiles del Perú, retamas – Parcoy. 2015* [Tesis de Licenciatura en Trabajo Social, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT.  
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/da069cb5-8dd9-40fa-ad60-e8873cbacfb3/content>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Tapias, X. (2019). *Influencia Del Clima Organizacional En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Colegios Públicos Del Municipio Del Socorro, 2018-2019 Primer Semestre* [Tesis de maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo, Universidad Libre]. Repositorio Institucional Unilibre.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17687/1098706206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Toledo, T. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores de una municipalidad distrital, de la provincia de Chincheros - Apurímac, 2022* [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98328/Toledo\\_MT-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98328/Toledo_MT-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Universidad Cesar Vallejo. (2020). *Código de ética en investigación. Resolución de consejo universitario N° 0470-2022/UCV*. Universidad Cesar Vallejo. <https://webadminportal.ucv.edu.pe/uploads/files/backup/RCUN-470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Urresti, M. y Flores, I. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017* [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional Digital UNAP. [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6076/Milagros\\_Tesis\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6076/Milagros_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zapata, A. (2022). *Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería De Un Hospital Público* [Tesis de maestría en administración, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí]. Repositorio Institucional UASLP. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7491/TesisM.FEN.2022.Clima.Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Según Goncalves (1997) "El clima organizacional se refiere a las características del entorno laboral. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que operan en dicho ambiente.	El Clima Organizacional se evalúa a través del puntaje obtenido en la aplicación de la Escala de Clima Organizacional, desarrollada por Acero Yusset y otros en 2003, y adaptada para su uso en Perú por ACP-PsychoMetric-Perú en 2010. Esta herramienta presenta 5	Relaciones interpersonales	Es nivel en que los colaboradores se ayudan entre sí y las relaciones de respeto que mantienen.	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal Tipo Likert  - Siempre (5)
			Estilo de dirección:	Es el nivel en el que los jefes apoyan, estimulan y brindan participación a sus trabajadores.	6, 7, 8, 9, 10	- Casi siempre (4)
			Sentido de pertenencia:	Es el nivel de orgullo, satisfacción, compromiso con alcanzar los objetivos y programas de la organización.	11, 12, 13, 14, 15	- Algunas veces (3)  - Muy pocas veces (2)

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	El clima organizacional tiene impacto en el comportamiento laboral, ya que actúa como una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual".	opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Muy pocas veces y Nunca. La clasificación del clima organizacional como Adecuado (alto), Promedio o Inadecuado (bajo) se determina en base a un rango de puntajes posibles de 40 a 200 puntos. Se crean 3 intervalos de igual tamaño entre los puntajes mínimo y máximo. La	Retribución:	Es el nivel de ecuanimidad en lo que se refiere al salario y los privilegios que la empresa otorga a los trabajadores.	16, 17, 18, 19, 20	- Nunca (1)
			Disponibilidad de recursos:	Es el nivel en el que los colaboradores cuentan con la información y apoyo por parte de otras personas y de otras áreas para la realización de sus labores.	21, 22, 23, 24, 25	
			Estabilidad:	Es el nivel con el que los empleados ven a la organización con claras posibilidades de pertenencia y estimación hacia a la	26, 27, 28, 29, 30	

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>		diferencia entre estos dos valores se divide por 3, y el resultado se suma al puntaje mínimo para establecer la categoría correspondiente. Además, el test de escala de clima organizacional incluye 8 subescalas que evalúan aspectos específicos del clima organizacional.		gente para mantenerla o despedirla es base a un criterio justo.		
			Claridad y coherencia en la dirección:	Es nivel de objetividad en lo que se refiere al futuro de la organización. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.	31, 32, 33, 34, 35	
			Valores colectivos:	Es el nivel que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto	36, 37, 38, 39, 40	
	La Satisfacción Laboral, definida como la	. Se operacionaliza a través de un cuestionario tipo	Condiciones físicas y/o materiales	Características del ambiente laboral.	1, 13, 21, 28, 32	Ordinal Tipo Likert



<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	actitud que el trabajador tiene hacia su propio trabajo, es un tema que ha recibido poca atención como fenómeno en sí, pero es de relevancia significativa como elemento explicativo del comportamiento y como indicador de la conducta de los trabajadores (Palma, 2005).	Likert con 36 preguntas dividida en siete dimensiones con dos indicadores cada uno y tiene una escala y valores de Total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), De acuerdo (4) y Total acuerdo (5).	Beneficios laborales y/o remunerativos	Características y alcance de la remuneración recibida.	2, 7, 14, 22	- Total desacuerdo (1),
			Políticas administrativas	Características del trato justo en el ámbito laboral.	8, 15, 17, 23, 33	- En desacuerdo (2),
			Relaciones sociales	Características del clima laboral.	3, 9, 16, 24	- indeciso (3),
			Desarrollo Personal	Características de bienestar frente al trabajo.	4, 10, 18, 25, 29, 34	- De acuerdo (4)
			Desempeño de Tareas	Características del reconocimiento de su potencialidad laboral.	5, 11, 19, 26, 30, 35	- Total acuerdo (5).
			Relaciones con la autoridad	Características de las relaciones con los jefes y autoridades del ámbito laboral.	6, 12, 20, 27, 31, 36	

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Muestra	Técnicas e instrumentos
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Clima organizacional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Estilo de dirección</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Método General</b></p> <p>Método científico</p>	<p><b>Población</b></p> <p>65 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>65 estudiantes</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No probabilístico</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario 1</p> <p>Escala de Clima organizacional</p> <p>EDCO</p> <p>Cuestionario 2</p>
	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación entre las relaciones</p>				

	relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	interpersonales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Retribución</li> <li>• Disponibilidad de recursos</li> <li>• Estabilidad</li> <li>• Claridad y coherencia en la dirección</li> <li>• Valores colectivos.</li> </ul>	<b>Diseño</b>		Inventario de satisfacción laboral SL SPC
	Determinar la relación que existe entre estilo de dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Existe una relación entre estilo de dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.		No experimental, transversal y correlacional		
	Determinar cuál es la relación que existe entre	Existe una relación entre sentido de				

	sentido de pertenencia y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	pertenencia y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	<b>Variable 2:</b> <b>Satisfacción Laboral</b>  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas y/o materiales</li> <li>• Beneficios laborales y/o remunerativos</li> <li>• Políticas administrativas</li> <li>• Relaciones sociales</li> </ul>			
	Determinar cuál es la relación que existe entre retribución y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Existe una relación entre retribución y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.				
	Determinar cuál es la relación que existe entre	Existe una relación entre disponibilidad de				

	<p>disponibilidad de recursos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>recursos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo Personal</li> <li>• Desempeño de Tareas</li> <li>• Relaciones con la autoridad</li> </ul>			
	<p>Determinar cuál es la relación que existe entre estabilidad y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>Existe una relación entre estabilidad y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>				
	<p>Determinar cuál es la relación que existe entre</p>	<p>Existe una relación entre claridad y</p>				

	<p>claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>coherencia en la dirección y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>				
	<p>Determinar cuál es la relación que existe entre valores colectivos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>Existe una relación entre valores colectivos y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>				

### ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, usted encontrara una prueba que consta de 40 preguntas. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la opción con la cual este de acuerdo.

Datos personales: Género: Femenino ( ) Masculino ( ) Edad: \_\_\_\_\_ años

Tiempo de servicios en esta institución (años, meses): \_\_\_\_\_

Condición laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

Máximo grado/nivel de instrucción alcanzado a la fecha:

Superior no universitaria ( ) Superior universitaria ( )

Maestría ( ) Doctorado ( )

**Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque (X) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala.**

N°	Ítems	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					

10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación laboral					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa.					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia de mi cargo.					



31	Entiendo la manera clara de las metas de la empresa					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras dependientes es bueno					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puede conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

## ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

#### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Autores:** Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

**Procedencia:** Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

**Propósito:** *Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.*

**Significación:** una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones . La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200.

Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

**Grupo de referencia (población destinataria):** la EDCO va dirigida a funcionarios de una empresa, dentro del área administrativa.

**Extensión:** la prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

**Material a utilizar:** un computador con el programa Acces, un diskette con el instrumento

**Escalas:** para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

**Subescalas:** En EDCO hay subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

1. Relaciones interpersonales
1. Estilo de dirección
1. Sentido de pertenencia
  1. Retribución
  1. Disponibilidad de recursos
  1. Estabilidad
  1. Claridad y coherencia en la dirección.
  1. Valores colectivos

### **Características de los Items**

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa que le permite al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

### **Instrucciones de aplicación**

**Para el examinador.** Debe conocer las características del grupo al cual va dirigida la prueba. Leer el instructivo y la prueba en su totalidad. Saber manejar Acces. Debe tener en cuenta a que tipo de personas va dirigida la prueba específicamente Antes de aplicar la prueba el experimentador debe conocer la empresa donde se va a aplicar. Debe asegurarse que se disponga de los equipos necesarios como son : computador, programa de Acces, verificando que este funcione adecuadamente. Que los participantes de la prueba tengan conocimientos en el manejo de computador.

**Para el sujeto.** Lea las instrucciones y sígalas estrictamente

### **Calificación de la Prueba**

## **PLANTILLA DE CALIFICACIÓN EDCO**

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : 

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : 

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : 

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : 

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes : 

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. **El jefe es mal educado:** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias:** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo:** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. **Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. **Sin remuneración no trabajo horas extras :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. **Sería mas feliz en otra Empresa :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. **Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. **Sin remuneración no trabajo horas extras :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. **Sería mas feliz en otra Empresa :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente :** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras :

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

### CALIFICACIÓN:

En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:

Siempre = 5

Casi siempre=4

Algunas veces =3

Muy pocas veces =2

Nunca =1

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

Un ejemplo de este tipo de ítems es:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera:

Nunca =5

Muy pocas veces =4

Algunas veces = 3

Casi siempre =2

Siempre =1

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Un ejemplo de ítem negativo es:

Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.

Siempre		Casi siempre		Algunas veces	
				Muy pocas veces	
					Nunca

## PRUEBA EDCO ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**El Clima Organizacional:** se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización.

A continuación usted encontrara una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

**Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
		X		
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

➤ Edad: \_\_\_\_\_      ➤ Sexo: Masculino  Femenino

➤ Dependencia donde trabaja \_\_\_\_\_      ➤ Código \_\_\_\_\_

➤ Cargo que desempeña \_\_\_\_\_      ➤ Antigüedad \_\_\_\_\_

➤ Nombre del jefe inmediato \_\_\_\_\_

**EDCO**

## ANEXO 5: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, usted verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten respecto a las características relacionadas con su actividad laboral, le presentamos una escala numérica del 5,4,3,2,1 para que pueda valorar los enunciados, en cada frase marque con una (X) la columna que mejor indique su respuesta.

Datos personales: Género: Femenino ( ) Masculino ( ) Edad: \_\_\_\_\_ años

Tiempo de servicios en esta institución (años, meses): \_\_\_\_\_

Condición laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

Máximo grado/nivel de instrucción alcanzado a la fecha:

Superior no universitaria ( ) Superior universitaria ( )

Maestría ( ) Doctorado ( )

**Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque (X) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala.**

Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ENUNCIAD O	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					

4	Siento que el trabajo que realizó es justo para mi forma deser.					
5	Las funciones que realizo son tan valiosas como cualquierotra.					
6	El jefe(a) es comprensivo (a).					
7	Me siento disconforme con lo que gano.					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido algunasconstancias de mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es adecuado.					
14	Siento que el sueldo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me estánexplotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las funciones que realizo las percibo como algo sinimportancia.					
20	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es adecuada					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativaseconómicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de Nuestro grupode trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					



27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo rápidamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con el jefe(a).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño del labores diarias.					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	El jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO 6: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

### I. FICHA TECNICA

Nombre del Test : Escala de satisfacción

LaboralNombre del Autor : Sonia Palma

Carrillo. SPC

Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.

Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de

trabajadores.Estructuración : La prueba tiene 7 factores:

- I. Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales
- II. Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- III. Factor III: Políticas Administrativas
- IV. Factor IV: Relaciones Sociales
- V. Factor V: Desarrollo Personal
- VI. Factor VI: Desempeño de Tareas
- VII. Factor VII: Relación con la Autoridad

### II. CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO

- a) Escala : Lickert
- b) Nro de ítems 36
- c) Administración : individual y colectiva.
- d) Tiempo : Aproximadamente 20 minutos..
- e) Utilidad:Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
- f) Edad : 17 en adelante.
- g) Datos Normativos : Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952empleados), expresados en percentiles.

### III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

**Los puntajes se asignan como sigue:**

<b>TA</b>	Totalmente de acuerdo	5 Puntos
<b>A</b>	De acuerdo.	4 Puntos
<b>I</b>	Indeciso.	3 Puntos
<b>D</b>	En desacuerdo	2 Puntos
<b>TD</b>	Totalmente en desacuerdo	1 Punto

En el caso de ítems negativos, invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores. Diez ítems negativos: 2, 7, 8, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

<b>Factores</b>		<b>Ítems</b>	<b>Nro ítems</b>
<b>Factor I:</b>	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32	5
<b>Factor II:</b>	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22	4
<b>Factor III:</b>	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33	5
<b>Factor IV:</b>	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24	4
<b>Factor V:</b>	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	6
<b>Factor VI:</b>	Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	6
<b>Factor VII:</b>	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	6
		<b>Total</b>	<b>36</b>

### CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó más	18 ó más	23 ó más	19 ó más	29 ó más	29 ó más	29 ó más	168 ó más
Parcial satisfacción laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó menos	6 ó menos	10 ó menos	7 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	92 ó menos

#### IV. INTERPRETACIÓN

**Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana detrabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional comopago por la labor que se realiza.

**Factor III:** Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Factor IV: Relaciones Sociales**

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Factor V: Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Factor VI: Desempeño de Tareas**

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Factor VII: Relación con la Autoridad**

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

**V. BAREMOS:**

Normas    Percentilares    Escala    SL-SPC

(Muestra = 952)

Pc	F A C T O R E S							Puntaje	Total	Pc
	I	II	III	IV	V	VI	VII			
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99	
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98	
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97	
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96	
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95	
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90	
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85	
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80	
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75	
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70	
65	19	13	19	17	25	25	24	136	65	
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60	
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55	
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50	
45	17	11	17	16	23	23	22	128	45	
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40	
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35	
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30	
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25	
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20	
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15	
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10	
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5	
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4	
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3	
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2	
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1	
x	17.35	11.12	17.33	15.56	22.74	23.56	22.68	130.34	x	
D.S.	4.31	3.71	4.23	2.93	4.59	3.42	4.19	18.51	D.S.	

## **ANEXO 7: Consentimiento de recolección de datos**

### **Consentimiento Informado para Participantes de la Encuesta**

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por una alumna de la universidad Cesar Vallejo, a fin de preparar su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Psicología.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el nivel de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad y de las variables que lo explican, proponiendo estrategias para la mejora de los niveles obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 30 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

---

Nombre del participante

---

Firma del participante

Fecha:

Desde ya le agradecemos su participación.

## ANEXO 8: Solicitud de autorización dirigido a la Municipalidad Provincial de Puno.

SOLICITO: Realizar mi investigación  
para mi tesis de grado.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO



Yo, Diana Isabel Ortega Pilco, identificada con DNI N° 70048023, peruana de nacimiento, con numero de celular 929783469, con domicilio legal en el Jirón Panamá N°149 del Barrio 8 de Octubre de la ciudad de Puno, ante usted me presento y expongo.

Me presento ante usted con el debido respeto con el fin de expresar mi firme interés en llevar a cabo mi tesis, titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023", en su prestigiosa institución. Después de una exhaustiva investigación sobre el tema, estoy plenamente convencido/a de que la Municipalidad Provincial de Puno proporcionaría el entorno idóneo para el desarrollo de mi proyecto de investigación.

Actualmente, poseo el título de Bachiller en Psicología y estoy trabajando para obtener la Licenciatura en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo. Mi formación incluye un amplio conocimiento en el área de Psicología Organizacional, respaldado por una Especialización en Coaching Profesional de la Universidad Continental y la Asociación Internacional de Coaching y Mentoring (AICM), así como una Especialidad en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano en la Universidad Continental, entre otros cursos y diplomados relacionados con el tema de investigación.

Estoy disponible para discutir cualquier detalle adicional y responder a cualquier pregunta que pueda surgir. Agradezco de antemano su consideración y la posibilidad de llevar a cabo esta investigación en colaboración con su respetada institución.

Quedo a la espera de su respuesta y agradecido/a por la atención prestada.

Para lo cual adjunto los siguientes documentos:

- Carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejo
- Copia de DNI

Puno, 09 de enero del año 2024.

Diana Isabel Ortega Pilco  
70048023

PROU318 / Asistente Administrativo / 11-01-24.

## ANEXO 9: Solicitud de ampliación de población dirigido a la Municipalidad Provincial de Puno.

SOLICITO: Ampliación de población para mi tesis.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO



Yo, Diana Isabel Ortega Pilco, identificada con DNI N° 70048023, peruana de nacimiento, con numero de celular 929783469, con domicilio legal en el Jirón Panamá N°149 del Barrio 8 de Octubre de la ciudad de Puno, ante usted me presento y expongo.

Me presento ante usted con el debido respeto con el fin de solicitar una ampliación de población para llevar a cabo mi tesis, titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024". Después de haber realizado una primera etapa de recolección de información en 4 subgerencias (Trámite N° 2024-0000902; Proveído N° 318-2024-MPP/GA-SGP), en vista que no se ha llegado al número de población estimada, solicito una ampliación a la sub gerencia de actividades económicas.

Estoy disponible para discutir cualquier detalle adicional y responder a cualquier pregunta que pueda surgir. Agradezco de antemano su consideración y la posibilidad de llevar a cabo esta investigación en colaboración con su respetada institución.

Quedo a la espera de su respuesta y agradecido/a por la atención prestada.

Para lo cual adjunto los siguientes documentos:

- Carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejo
- Copia de DNI

Puno, 01 de abril del año 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diana Isabel Ortega Pilco', is written above a horizontal line.

Diana Isabel Ortega Pilco  
70048023

*Proc. 4629 / Asist. Adm. / 02.04.24.*



## ANEXO 10: Autorización emitida por la Municipalidad Provincial de Puno.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE PUNO

\*AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO\*  
Puno, 19 de enero de 2024.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
PUNO

SUB GERENCIA DE PERSONAL

### CARTA N° 011-2024-MPP/GA-SGP.

Señorita:  
Diana Isabel Ortega Pilco.  
Jirón Panamá N° 149 – Barrio 8 de octubre - Puno.

Atención: Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos.  
Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo.  
Sub Gerencia de Desarrollo Organizacional.  
Sub Gerencia de Actividades Económicas.

CIUDAD.-

**ASUNTO** : Comunica Respuesta (SE OTORGA AUTORIZACIÓN).  
**Referencia** : 1) trámite N° 2024-0000902 (Solicitud de autorización para ejecución de proyecto).  
2) Proveído N° 318-2024-MPP/GA-SGP.

De mi especial consideración:

Por medio del presente, es grato dirigirme a usted; para saludarlo muy cordialmente y a su vez manifestarle que en mérito al documento de la referencia (1), su persona, solicita se le otorgue autorización para realizar investigación en las Gerencias y Sub Gerencias de la entidad municipal; ello, con el objeto de ejecutar el proyecto de investigación (tesis) denominado "Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023".

En tal sentido, en atención a lo solicitado mediante tramite con registro N° 2024-0000902; en mi calidad de Sub Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Puno **OTORGO LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**, a la señorita Diana Isabel Ortega Pilco, identificada con Documento Nacional de Identidad – DNI N° 70048023, bachiller de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad privada "Cesar Vallejo"; con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación (TESIS) titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO EN EL AÑO 2023"; **debiendo las Gerencias y Sub Gerencias mencionadas en el exordio de la presente, brindar las facilidades a la interesada arriba mencionada, conforme lo solicitado.**

Sin otro particular me suscribo de usted.

c.e. Archivo  
Reg. 318-2024.  
SSMseg

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

CPC. Sadoc Salazar Mamani  
SUB GERENTE DE PERSONAL



[www.munipuno.gob.pe](http://www.munipuno.gob.pe)  
Jr. Deustua Nro. 458, Plaza de Armas - Puno - Perú  
(051) 601000


*¡Puno Renace!*

Gestión 2023 - 2026

# ANEXO 11: Reporte Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&s=1&o=2535328052&lang=es&ro=103

feedback studio DIANA ISABEL ORTEGA PILCO | Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. -- /100 < 2 de 181 >



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado En Psicología

**AUTOR:**  
Ortega Pilco, Diana Isabel (orcid.org/0009-0005-2517-1142)

**ASESOR(A):**  
Dra. Campos Márquez, Anita Jeanette (orcid.org/0000-0002-1545-2099)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Desarrollo organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**  
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**  
2024

**Resumen de coincidencias** ✕

17 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Nº	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.uas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.upu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	repositorio.umariana.e... Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 61    Número de palabras: 16514    Versión solo texto del informe    Alta resolución    Activado    10:25 29/11/2024