



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. JOSELITO ROBERTO PEREZ TAMAY

ASESOR

Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CHICLAYO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas

Presidente

Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas

Secretario

Dr. Luis Montenegro Camacho

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Pérez Tamay Joselito Roberto (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 42048407

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 15 de diciembre del 2017

Firma: _____

Nombres y apellidos: Joselito Roberto Pérez Tamay.

DNI: 44273979

DEDICATORIA

A nuestro Dios por darme la voluntad divina las fuerzas para seguir a delante y guiarme en cada paso que doy en mi vida.

A mi hijo Thiago José, por quien me esfuerzo en obtener mayores logros para hacer de él un niño feliz.

A mis padres y esposa, por este gran apoyo durante esta etapa de mi vida profesional.

Joselito R. Pérez Tamay.

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores por facilitar la ocasión en mi formación de Post Grado para desenvolverme con más profesionalismo y facilitar de mí lo mejor, la misma que me permitirá desenvolverme personalmente y académicamente.

Al personal que labora en la municipalidad provincial de Chota, por las comodidades en la realización del presente estudio en pro de conocer la realidad objetiva en la que se vive esta institución.

Al docente Dr. Luis Montenegro Camacho, por su valioso apoyo y generosidad al tener que ofrecerme la ocasión de acudir a su apoyo para hacer realidad el actual trabajo, a los cuales expreso profundamente mi agradecimiento.

Joselito R. Pérez Tamay.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Quiero poner a su distribución el presente estudio: SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA; el cual se ha desarrollado en base al reglamento de titulación en la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Así mismo la investigación ha logrado facilitar el conocimiento sobre dos variables importantísimas que son el Clima y Satisfacción Laboral, con la finalidad que en otros estudios se resuelva la problemática encontrada en las variables, lo cual redundará en beneficio de los ciudadanos de la provincia de Chota.

Joselito R. Pérez Tamay.

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	13
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	20
1.6. Objetivos	23
1.6.1. General	23
1.6.2. Específicos	23
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Clima Laboral.	25
2.1.1. Teorías de Medición	26
2.1.2. Objetivos de la organización.	28
2.1.3. Liderazgo.	29
2.1.4. Teorías de liderazgo	29
2.1.5. Comunicación	30
2.2. Satisfacción laboral.	31
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	34
3.2. Variables	34

3.2.1. Definición conceptual	34
3.2.2. Definición operacional	34
3.3. Metodología	38
3.3.1. Tipo de estudio	38
3.3.2. Diseño	38
3.4. Población y muestra	38
3.5. Método de investigación	39
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7. Métodos de análisis de los datos	40
IV. RESULTADOS	
4.1. Resultados de la satisfacción laboral	42
4.2. Resultados del clima laboral	50
4.3. Resultados de la Correlación de Variables	50
4.4. Discusión de los Resultados	52
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.	55
5.2. Recomendaciones.	56
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
6.1. Referencias Bibliográficas	58
VII. ANEXOS	
7.1. Anexo 01: Cuestionario de Satisfacción Laboral	62
7.2. Anexo 02: Cuestionario de Clima Laboral	63

RESUMEN

El clima y la Satisfacción laboral hoy en día se convierten en factores importantísimas de las organizaciones ya sean públicas o privadas para su mejor producción o puesta de servicios de calidad, es por eso que se realiza el presente estudio titulado: SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA 2015, el tipo de estudio fue correlacional, cuyo objetivo general fue encontrar la relación de ambas variables, en base en primer lugar en encontrar de encontrar el Nivel de Satisfacción Laboral en donde más del 70% se encuentran insatisfechos (52,5% regular y 22.5% bajo) y en cuanto al clima laboral, más del 80% se encuentran en entre el nivel bajo y medio (42,5% y 45% respectivamente), y siendo la relación entre ambas variables alta y directa con un valor de 0,71, lo que implica si se mejora una variable, también se mejora la otra.

Palabras clave: Clima laboral y satisfacción laboral

ABSTRACT

Climate and job satisfaction today become very important factors in organizations whether public or private for better production or putting quality services, is why this study entitled is performed: SATISFACTION AND CLIMATE WORK OF WORKERS OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF CHOTA 2015, the type of study was correlational, whose overall objective was to find the relationship of both variables, based on first finding to find the level of job satisfaction where more than 70% are dissatisfied (52.5% and 22.5% Regular low) and as for the working environment, over 80% are in between the low and medium level (42.5% and 45% respectively), and the ratio between the two high variables and direct with a value of 0.71, which implies if a variable is improved, the other is also improved.

Keywords: Work environment, work satisfaction

INTRODUCCIÓN

Las municipalidades actuales juegan un papel importante en el desarrollo de las ciudades y sus distritos, esto implica que el personal que labora en ellas se encuentre motivados, satisfechos y sobre todo que se trabaje en un entorno favorable al cual denominamos clima laboral, todo con la finalidad de que la producción y los servicios que se brinden sean los más adecuados.

Es por eso que se realiza la presente investigación titulada “Satisfacción y clima laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2015”; la que tuvo como objetivo general encontrar la relación entre las dos variables, pasando previamente por encontrar en que nivel se encontraban ambas variables.

Para esto la investigación se dividió en cuatro capítulos:

El capítulo I que se encargó de estudiar la problemática que existe hoy en día en la Municipalidad de Chota, se formuló el problema, se estableció la justificación del estudio, se determinaron los antecedentes y por último se formularon los objetivos de investigación.

El Capítulo II se estudia el Marco Teórico tanto de la variable Satisfacción Laboral, como la variable Clima Laboral.

En el Capítulo III se centra en la Metodología, indicando la hipótesis de estudio, la variable, la operacionalización, el tipo de investigación, el diseño, los métodos y técnicas de estudio y de procesamiento de la información.

El capítulo IV se presentan los resultados de la Investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las sugerencias de investigación.

CAPITULO I
PROBLEMA DE
INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Vamos a partir en este acápite por entender la problemática de dos factores fundamentales a las organizaciones públicas y privadas como el clima y satisfacción laboral de los trabajadores en tres contextos: Internacional, nacional y local, como es el caso de la municipalidad provincial de Chota.

A nivel mundial se tienen algunos autores que nos explican sobre los factores influyentes que se dan en una organización laboral:

Según Gonzales y Amor (2004) señala que:

En las últimas décadas, en las sociedades industrializadas han ocurrido una serie de cambios sociales, económicos y culturales que han impactado con fuerza a las distintas esferas de desarrollo del ser humano, afectando no sólo los modos de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece. Se está viviendo un proceso de modernización y crecimiento económico acelerado, con economías abiertas y competitivas y con procesos cada día más emergentes en el uso de tecnología para la producción de bienes y servicios.

Según Bayón (2010) señala que:

En este escenario, la sociedad globalizada del siglo XXI requiere de organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un medio ambiente dinámico y altamente competitivo. Este desafío no sólo se presenta para las instituciones, sino también para las personas que en ellas trabajan, en el entendido que el núcleo básico de cualquier sistema organizacional lo constituye la relación existente entre persona y organización.

Según Bayón (2010) señala que:

Son las personas las que realizan cotidianamente una serie de actuaciones, que se convierten en actuaciones coordinadas de la organización, de modo que ésta logra alcanzar sus objetivos y, en definitiva, realizar su misión. En este sentido, es gracias a la cooperación y contribución de las personas, en el desempeño de sus roles, que se hace posible el desarrollo de la organización y los progresos sistemáticos en el logro de sus objetivos. Persona y organización se encuentran en una constante interacción

Según Bayón (2010) señala que:

Este convenio se extiende, sin lugar a dudas, más allá de cualquier contrato formal de empleo que establezca y explicita el trabajo a realizar y la recompensa que se recibirá por él. Dicha articulación se refiere al contrato psicológico, que aludirá al conjunto de expectativas y de procesos psicológicos que intervienen en el comportamiento de las personas y que influyen, en mayor o menor medida, en su desempeño laboral. Dentro de estos procesos psicológicos, uno de los más relevantes, debido a su gran influencia en el desempeño, es la motivación. Así, es posible preguntarse en qué medida las diferencias entre un desempeño sobresaliente y un desempeño promedio o deficiente tienen su base en diferencias motivacionales.⁷

Según Chiavenato (2000) señala que:

La pregunta por la motivación de los trabajadores y su aplicación metódica en el ámbito del trabajo adquiere fuerza recién desde la segunda mitad del siglo pasado, cuando se comenzaron a utilizar conceptos y metodologías específicas de las ciencias del comportamiento aplicadas a la relación entre el hombre y su trabajo. Los aportes teóricos y prácticos obtenidos de estos estudios han tenido consecuencias para distintos procesos en la organización, como lo son el diseño del trabajo, el estilo de administración, los sistemas de promoción y el tipo de compensación, entre otros.

Según Newstrom (1999) afirma que:

La forma más tradicional que han ocupado las empresas para retribuir el trabajo de sus empleados es la compensación. Considerando que la relación existente entre las personas y la organización se establece en la medida en que éstas aportan su trabajo a cambio de algo valioso que esperan recibir en retribución, se puede apreciar que el concepto de compensación, lejos de jugar un rol meramente instrumental, ha constituido más bien en un factor determinante de la existencia misma de la organización.

Según Newstrom (1999) señala que:

En este marco, será relevante reflexionar y comprender las compensaciones, junto con sus efectos motivacionales en las personas, como antecedentes del fomento de desempeños laborales alineados con las metas organizacionales y la satisfacción de los trabajadores. Al respecto, cobrará vital importancia estudiar el desarrollo de diversas posturas teóricas acerca de la motivación, para luego relacionarlas con las distintas formas de compensación, preguntándose, por ejemplo, de qué manera se establece la relación entre motivación y compensación o, más específicamente, qué motiva a las personas y cómo, mediante la compensación, se puede direccionar su aporte y desempeño hacia lo que la organización necesita.

Según Maslow (1969) señala que:

Del mismo modo la satisfacción laboral se ha colocado en el centro sobre el debate en torno a organizaciones más humanas. Desde los estudios de la escala de necesidades hasta nuestros días la autorrealización parece ser la búsqueda incesante del hombre en la organización. Es de gran importancia el estudio de la Satisfacción Laboral por constituirse en las organizacionales el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzada por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales significativos.

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y, además, por los siguientes motivos:

Según Herzberg (1996) afirma que:

Muestra las variantes de la satisfacción laboral en casos específicos al analizar el concepto que el hombre tiene respecto a dos grupos de necesidades: como animal para evitar el dolor y como humano, para crecer psicológicamente. Los hallazgos acerca de Satisfacción Laboral se refieren a la detección de cinco factores: logros, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y progreso, asimismo hay factores de insatisfacción: política de la compañía y su administración, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones laborales. Cabe destacar que los factores de satisfacción e insatisfacción no tienen una relación recíproca, pero tampoco opuesta. Los empleados buscan la higiene, seguridad y adaptación ambos de tipo animal buen ambiente y crecimiento personal.

Según Herzberg (1996) señala que:

Es importante reflexionar en el sentido de que, en las organizaciones, sobre todo en América Latina y en particular en México, es posible observar más aspectos de higiene, que de motivación por la situación económica y el desempleo. Es decir, las personas asumen su rol de subordinados y en gran número de ocasiones enfrentan las secuelas de un trabajo rutinario, pero seguro, cuya situación es grave en términos de empleados desmotivados en la organización y en donde el factor humano y la satisfacción laboral parece estar en un segundo plano

Según Gómez (2007) señala que:

En suma, las organizaciones deben avanzar hacia conductas más éticas y humanas, ya que tarde o temprano tendrán o temprano deberán rendir cuentas al contexto social del que emergen En las organizaciones se dan conductas y actitudes que influyen en el desempeño de las tareas individuales y grupales y así como en el alcance de las metas propuestas; su análisis permite comprender los factores que la provocan y las probables consecuencias para su posterior control y mejora. El individuo tiene que enfrentarse ante la vida social de la organización y trabajo; además de lidiar

con sus necesidades y labores los cuales se convierten en expectativas, objetivos y deseos.

Según Herzberg (1996) señala que:

Cuando un trabajador inicia su despliegue en una organización se inicia un pacto donde tácitamente deben llenar las expectativas de la empresa. Este pacto se concreta cuando la empresa le brinda incentivos para satisfacer sus necesidades y los trabajadores cumpliendo los objetivos hacen una relación laboral. La organización con su jerarquía determinada y con sus relaciones se comprende que haya diversos motivos que tengan influencia en la productividad y en la actitud hacia el trabajo. De este modo surge los cuestionamientos que lleva a la gente a actuar de un modo a partir de sus necesidades.

Según Arellano (2004) señala que.:

Otro factor importante que determina la satisfacción laboral es la compatibilidad entre la persona y el área de trabajo, interviniendo las características del puesto y la importancia de la naturaleza. Es evidente la necesidad de conocer, científicamente, la satisfacción en el trabajo por los que actúan en el escenario educacional, para que el papel del líder de un equipo multidisciplinar, disfrute mejor de los recursos humanos existentes y desarrollar un trabajo, para el alcance de las metas deseadas.

Según Arellano (2004) señala que

La actividad del trabajador comprende diversidad de tareas como preparar bien su trabajo y la atención al público en general.

Por otro lado, el trabajador debe enfrentar numerosas dificultades económicas y sociales que, en realidad, afectan intensa y permanentemente a una amplia mayoría de los trabajadores de países subdesarrollados como el nuestro. En este contexto se presenta una serie de factores vinculados a sus tareas, como los estresores o fuentes de presión laboral que actúan negativamente sobre ellos.

De igual manera las condiciones en que se llevan a cabo dan resultados concretos, que se enmarcan en la eficiencia o deficiencia del sistema que los vincula. Desde el surgimiento de los municipios que ampara la Constitución Política del Perú, y a través de diferentes momentos de su historia, se ha esperado que atiendan las necesidades de los ciudadanos.

Valorar el trabajo desde la óptica del desarrollo profesional, analizando principalmente su cualificación por medio del conocimiento de su práctica, el cambio de actitudes y la satisfacción personal con la colaboración de todo, es el núcleo de esta investigación.

Según Arellano (2004) señala que:

Es importante organizar grupos para el conocimiento que incentiven la colaboración y solidaridad a través de la reflexión, comunicación comprensión, reflexión e interpretación con el fin de hacer suyo las estrategias que permitan tener productos eficientes para y en la institución educativa. Para que mejore las prácticas se pueden unir esfuerzos de una forma que se minimiza el celo profesional en la búsqueda del bien común teniendo en cuenta que los aprendizajes generan formas individuales sino determinadas visiones en el colectivo.

Según Arellano (2004) señala que:

En el gobierno local objeto de este estudio se puede observar formas recurrentes de dificultades que se observan como el deficiente apoyo entre los trabajadores, problemas en la planeación, gestión y control por parte de los jefes, poco liderazgo de directivos, un sistema de autoritarismo y las relaciones con la comunidad no son colaborativas ni altruistas. De igual modo se percibe que el proyecto de investigación del gobierno local de Chota objeto de estudio no es exitoso, eficiente ni armonioso. Se evidencia la carencia de tomas de decisiones. Poco apoyo y estímulo de los jefes para lograr los objetivos de la organización situación que no generan climas apropiados democrático y participativo.

A nivel Nacional, vemos diariamente en estos últimos años problemas de corrupción en las entidades públicas, y que, de acuerdo a lo visto anteriormente, repercute en el Clima y satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual influye enormemente en la productividad de las mismas.

A nivel local, La municipalidad provincial de Chota, no escapa a las diferentes problemáticas que se dan a nivel nacional y algunos de esos factores que se han podido percibir, justamente son el clima y la satisfacción laboral, podemos observar facto perceptiblemente la división de los trabajadores en pequeños grupos, falta de comunicación acertada entre los jefes y los trabajadores, falta de estimulación y motivación a los mismos. Es por este motivo y los anteriormente expuestos que se decidió llevar a cabo la presente investigación correlacional para las variables clima y satisfacción laboral, para evidenciar la problemática que existe en ellas, establecer su relación, y que para más adelante se busque solución para la mejora de estos factores en pro del éxito de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota.

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2015?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

En la municipalidad de Chota no existe un buen clima laboral, la cual se encuentra desfasada, pues aún se manejan los modelos autoritarios y jerárquicos produciendo deficiencias en las relaciones de la dirección con todos los actores. Lo que conlleva a un sinnúmero de insatisfacciones laborales dentro de dicha institución.

Conocer la importancia de la presente investigación, pues es importante recalcar que sin clima laboral armónico no se podrán sostener un Institución bien cimentada,

lo que dará inicio a un sinnúmero de insatisfacciones dentro del lugar de trabajo; el cual tendrá un impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores frente a cada uno de los estilos de liderazgo que ejercen los directivos y jerárquicos de la Municipalidad de Chota. Así mismo, desde el punto de vista científico, servirá para buscar alternativas de solución y obtener una información válida para todos aquellos lectores interesados en la temática.

1.3. LIMITACIONES.

El alcance de los resultados del estudio puede verse sujeto por las siguientes limitaciones:

- La falta de tiempo y situaciones económicas se constituyó en limitación del proyecto.
- Por ser la muestra de estudio orientada, las inferencias de los resultados y conclusiones solo serán válidas para trabajadores con rasgos demográficos y socioeconómicos parecidos a la población de estudio.

1.4. ANTECEDENTES.

A nivel internacional existen algunas propuestas de investigaciones referidas al objeto de nuestro estudio:

Marcano, (2006); desarrollo la investigación "*Modelo de evaluación del desempeño profesional docente*" en la República de Venezuela. concluye que:

El modelo como proceso de evaluación del desempeño profesional del docente se reelaboró a partir de los criterios emitidos por los especialistas, exigiendo la aplicación del mismo un replanteamiento teórico metodológico del proceso de evaluación que redimensione los conceptos de desarrollo y desempeño profesional en diferentes dimensiones e indicadores que permitan caracterizar el quehacer pedagógico.

El autor refiere que diagnóstico aplicado una vez reelaborado el modelo permitió determinar las necesidades de los trabajadores respecto a la evaluación como proceso y a los niveles de desempeño profesional de los mismos en los siguientes aspectos: predomina el carácter administrativo en la función de evaluación de los directivos, existencia de una insuficiente preparación de los directivos en el orden psicopedagógico para cumplir su función evaluadora, predominio de estilos autoritarios y tolerantes en el proceso de evaluación por parte de los directivos, la evaluación no constituye un instrumento que contribuya al mejoramiento y perfeccionamiento del desempeño del docente, predomina un clima de insatisfacción en el profesorado hacia los procesos de evaluación y las actas de visitas no constituyen un instrumento que permite introducir mejoras en el proceso y mucho menos diseñar un sistema de acciones para el desarrollo profesional; y el modelo se fundamenta en los criterios de profesionalidad.

En general la investigación brinda un enfoque moderno de la evaluación del desempeño profesional; en él se sistematizan políticas claras que contribuyen a un estado de mejora continua; ya que al ser un tema muy escabroso hay que tomar lineamientos que homogenicen los criterios evaluativos.

En Argentina (Fernández, 2005); realizo una investigación denominada “*La Evaluación del Desempeño Docente*” cuyo objetivo fue:

En este trabajo se observa que la evaluación del desempeño docente es un punto muy álgido que reviste un especial cuidado, ya que del depende la calidad del servicio educativo que se brinde. Hay una exigencia constante de que los profesionales del sector educativo siempre estén acordes con las exigencias que la sociedad les plantea.

En el 2004, la Secretaria de Educación de la República de Chile, establece que el sistema de evaluación se llevó a cabo mediante la aplicación de cuatro instrumentos: el Portafolio de Evidencias Estructuradas, la Pauta de Autoevaluación, la Entrevista Estructurada al Docente Evaluado, y el Informe de Referencia de Terceros. Es así que llega a establecer lo siguiente que el

otro grupo importante es el que componen los trabajadores caracterizados por un desempeño básico: 34,1%. Esta calificación significa que, si bien sus labores satisfacen requerimientos mínimos, existen aspectos que deben superar. Finalmente, un número menor, que representa el 3%, fue evaluado en un nivel insatisfactorio, lo que se traduce en que presentaron serios problemas en gran parte de los aspectos sometidos a evaluación.

Es por ello que la Secretaria de Educación ha establecido que: los trabajadores Destacados y Competentes tendrán el derecho de postular a la Asignación Variable por Desempeño Individual, creada por la Ley N° 19.933. Para acceder al beneficio deberán rendir una prueba de conocimientos disciplinarios y pedagógicos. Luego, de acuerdo al resultado que obtengan, podrán recibir un beneficio económico, equivalente a un porcentaje de la Renta Básica Mínima Nacional (RBMN) por un período de cuatro años. Los resultados del proceso 2004

Básicamente mantienen la tendencia del año anterior: en el grupo destacado se encuentra un 10% de los trabajadores, en comparación a un 9% del año anterior, ellos demostraron un nivel de desempeño profesional sobresaliente. El grupo competente, que representa el 52,6 % evidenció un nivel de desempeño.

A nivel regional tenemos a Obando y Vallejo (2001); en su investigación “Clima Organizacional y productividad académica en el docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2001” en el cual llegan a las siguientes conclusiones:

Que del 83% que participo en la prueba; el 23% presenta un clima muy desfavorable; 30% desfavorable y el 30% favorable, lo cual es un indicador que las cosas no marchan adecuada y estructuralmente, en demérito de la Facultad de Enfermería.

Este trabajo desarrollado en nuestra localidad muestra la asociación de las variables que se señalan a fin de brindar un mejor soporte para el tema de la productividad académica. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la productividad académica no es un factor determinante del clima

organizacional; ya que es una función inherente al funcionamiento de la universidad.

1.6. OBJETIVOS.

1.6.1 GENERAL.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y su influencia en el clima laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota - 2015.

1.6.2 ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota - 2015.
- Identificar el nivel del clima laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota - 2015.
- Identificar el grado de relación entre la satisfacción y el clima laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota – 2015.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. CLIMA LABORAL.

El clima se asocia con las formas de interrelación de los actores en una organización “El ambiente en el que se trabaja es fundamental en el desempeño de cualquier empleado. Por tanto, el clima organizacional o laboral, como se le llama en los negocios, es un determinante en el comportamiento laboral” (Chiavenato, 2000).

Según Chiavenato (2000) señala que el clima laboral tiene influencia sin duda por la cultura del negocio, refiriéndose a las instituciones laborales que participan, viven y tienen desarrollo personal y profesional. Situación que se expresa en un cúmulo de experiencias, valores y expectativas que cada trabajador asimila de sus propios intereses y metas. Esto es también una forma de relación con la empresa. La empresa opera en un espacio que les rodea con todos sus sistemas abiertos donde se percibe las formas de comportamientos y patrones individuales. De ese modo, afirma el autor que el clima organizacional es una cualidad o propiedad del espacio de la organización e influye en su comportamiento.

El clima laboral u organizacional se percibe en cada área de trabajo de una empresa. Tal es así que cada un área tiene sus trabajadores y jefes por cuanto los climas pueden variar dependiendo de la motivación que tengan las personas que se interrelacionan. Esto porque la motivación y comportamiento de las personas que laboran tiene una relación estrecha con el ambiente o área de la organización. Es favorable el clima cuando se satisface las necesidades personales. En este sentido aumenta, lo que decimos, la moral personal para hacer las cosas y se torna desfavorable cuando no se cubren las necesidades.

Para el autor, el clima laboral influye decisivamente en las personas gracias a tres condiciones importantes. La primera se relaciona con el ambiente físico del trabajo como iluminación, ruidos, temperatura, etc. la segunda con el tiempo referido a periodo de descanso, jornada laboral, horas extras. La tercera, con las condiciones sociales como estatus, organización, etc.

Según Chiavenato (2000) señala que también existe otros factores que influyen decisivamente en la administración, a saber: incentivos sociales, sistemas de comunicaciones, estándares de liderazgo; Estos a su vez repercuten positivamente al trabajador, grupo social y organización individual, lo que permitirá su participación en la toma de decisiones y objetivos de la organización.

También Chiavenato (2000) señala que existen varios elementos que inciden en el ambiente de trabajo y en la conducta y comportamiento de los trabajadores. Es necesario indicar que cada ambiente laboral tiene sus particularidades propias que le son privativos y le distinguen de otras empresas u organizaciones. La gerencia debe dilucidar para generar el tipo de clima que facilitar el logro de las metas u objetivos.

2.1.1. TEORÍAS DE MEDICIÓN

Según Dessler (1986) señala que las propuestas teóricas sobre evaluación del clima son varias; pero todas tienen las mismas o parecidas variables. Las teorías se utilizar primero para comprender y segundo para evaluar el clima organizacional. El autor explica la posición de varios autores sobre clima y comportamiento de la persona dentro de la organización.

Según Forehand y Gilmer (2000) sugiere 5 factores para exponer sobre el clima laboral: el tamaño, la estructura organizacional. Complejidad de los sistemas, pauta de liderazgo y dirección de metas.

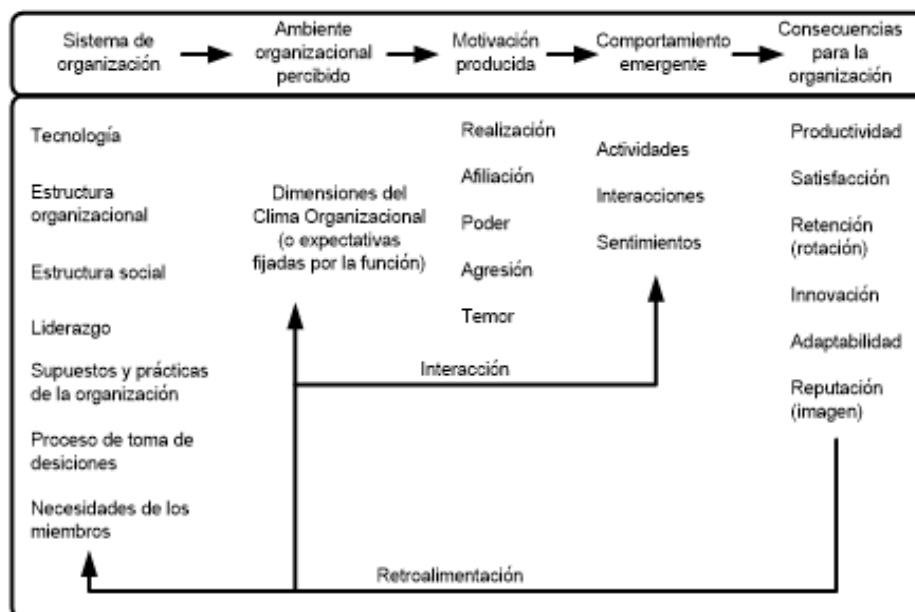
Según Halpin y Crofts (1998) explica que la complejidad radica en sus componentes y formas de interactuar. Los autores explican que consolida su formación en la institución y consideran la percepción como indicador de los juicios que emite el subordinado e torno a sus necesidades. Estos juicios generalmente son distantes de la visión u objetivos de la organización.

Según Cavalcante (2004) señala que para que una organización funcione es necesaria una estructura eficiente, trabajo autónomo, monitoreo rigurosa e

impersonal; los ambientes o espacios deben estimular y ser abiertos y la orientación centrada en el empleado.

Para Likert (1996) existen cuatro sistemas administrativos, donde cada uno representa un tipo diferente de clima organizacional. Los tipos van desde el benévolo hasta el autoritario y tienen su base en las actitudes de confianza. En el sistema autoritario prima la falta de confianza, temor, sanciones y comunicación en catarata. Se tipifica por la débil interacción entre las personas, por lo que es centralizada. En el tipo benévolo existe bastante participación y buena confianza, bastante interacción y la comunicación es en todas direcciones. Este es el sistema preferida por las organizaciones.

Según Stringer (1968) es el más amplio estudio sobre el tema. Establece relación entre clima y liderazgo. Encontró que se crearon climas diferentes al variar el estilo de liderazgo en tres instituciones simuladas, respecto a la motivación, el rendimiento y satisfacción en el empleo. Estos cambios se perciben en la estructura, normas, responsabilidad, recompensas y sanciones, cordialidad y apoyo, cooperación y conflicto, riesgo y compromiso. Muchos de estas variables influyen en el clima organizacional. En la figura se resumen estas influencias.



FUENTE: Dessler, G., Organización y Administración, 1986, p. 190

2.1.2. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Margulies y Raia (1998) sostienen que cuando se habla de la organización y sus propósitos se debe enfocar en los factores que la organización domina como objetivos fijos en la organización. El cúmulo de valores y principios referidos a la persona y a su trabajo subsisten en la organización. Estos influyen en los procesos y la tecnología para generar organizamos más funcionales. Entre estos principios tenemos:

- Las personas deben actuar como seres humanos y no como elementos en la cadena de producción.
- Cada miembro tiene la oportunidad para desarrollar su potencialidad.
- Aumentar la eficiencia de la organización en función de los objetivos.
- Generar un medio ambiente propicio para el trabajo para tener oportunidades de vencer obstáculos.
- Brindar oportunidades para que los miembros de la organización puedan influir en los demás de manera positiva desarrollando habilidades en función de las metas.
- Trato como personas que llevan consigo un conjunto de necesidades y tienen importancia para el trabajo y su vida.

Chiavenato, (2000) indica que lo más importante es desarrollar en las personas habilidades, motivaciones y satisfacción para lograr las metas de la organización; generar y desarrollar condiciones que faciliten la satisfacción y desarrollo de las personas en el logro de metas individuales; lograr eficacia y eficiencia con el grupo humano disponibles.

Las personas participan y son parte de los objetivos de la organización y se percibe cuando se siente identificado. Por cuanto, la eficacia y eficiencia son dos conceptos que se deben lograr de manera pragmática en la empresa.

2.1.3. LIDERAZGO.

Según Robbins (1999) asocia el liderazgo como la capacidad de influir en un conjunto de personas para el logro de ciertas metas. No todos tienen esta capacidad de persuadir, a veces se adquiere teniendo un puesto de trabajo. No siempre los jefes adquieren esa capacidad. La situación de jefatura con derecho no significa que pueden tener liderazgo con eficacia; así como no siempre los líderes podrían desempeñar un puesto de trabajo con eficacia.

2.1.4. TEORÍAS DEL LIDERAZGO

Según Robbins (1999) señala que las teorías de las características reconocen a la gente sobresaliente y luego lo describen en sus rasgos (carismático, entusiasta, valientes). Esta teoría persigue acopiar los atributos personales, físicos, sociales, intelectuales que describen a los líderes y clasificarlos y los diferencian de los demás. Si se acepta esta teoría, el liderazgo ocurre desde el nacimiento: es o no es. Si existieran conductas específicas que corresponde a los líderes, por lo tanto, se podría enseñar a ser líderes eficaces a través de programas de intervención para lograr esos comportamientos en las personas. La existencia de teorías que intentan tipificar los rasgos de los líderes y sus tipos; al final de cuentas depende solo de personalidad de cada líder y sus habilidades para ser notorios entre los demás. Los estudios indican que los mejores líderes no son los más astutos, audaces, fuertes o reconocidos por un grupo; sino son aquellos que son eficientes en el manejo de relaciones sociales a quienes guían.

Según Robbins (1999) señala que se tiene marcar la diferencia entre liderazgo y poder. Esto porque ambas definiciones están unidas y son parecidas y se los confunden de vez en cuando los líderes. Estos usan el poder como instrumentos para lograr los fines y el poder como instrumento para viabilizar el alcance.

Según Hodgetts (1985) sostiene que la teoría del liderazgo se tipifica por la eficiencia del líder. Para situar un estilo adecuado se tiene que tener en cuenta tres factores: ambiente laboral, subordinados y líder.

La administración radica en un proceso de hacer que las labores se ejecuten adecuadamente por los trabajadores. Por cuanto el liderazgo es inherente a la labor del administrador y se refleja en el proceso de influencia en los trabajadores y en los esfuerzos para el logro de metas de la organización. La influencia deviene de dos fuentes: una de la disposición del poder de la autoridad formal del líder; y la otra, la predisposición del trabajador subordinado para cumplir las órdenes.

En conclusión, un líder con éxito se comprende consigo mismo con precisión; así como a los trabajadores; así como al ambiente social y organización donde opera. Esto porque es guía de realizar las metas de la organización.

2.1.5. COMUNICACIÓN.

Forsyth, (2001) explica que la comunicación es "*Cualquier función o actividad de la administración que involucra alguna forma de comunicación, ya sea formal o informal*". Lo que se infiere que los directivos de la institución cuando planifican y organizan entablan comunicación con los demás a través de los otros.

Según Gardner y Moore (1999) sostiene que la comunicación hace posible que cualquier empresa se organice. Sin ella no sería nada fácil el control y la dirección. No existiría coordinación de esfuerzos entre los miembros de la organización. La organización se vale de la comunicación para transmitir información hacia arriba y hacia abajo. La comunicación está constituida por información escrita u oral en los que se cuentan registro, informes, oficios, memorandos, solicitudes, cartas, acuerdos, conversaciones, murmuraciones, rumores, reclamaciones, respuestas, etc. que vienen de diferentes fuentes de la organización y del entorno.

Gardner y Moore (1999) señala toda comunicación es importante en la medida que pertenece a las áreas funcionales de la organización. Cuando los altos mandos mantienen la comunicación adecuada, la dirección de la organización está asegurada. Por tanto, deben determinar la difusión, los medios y formas cómo difundir y obtener la información de la comunicación. Cuando los medios no son apropiados la información resulta inexacta y corre el riesgo que la información no

llegue al fin deseado. En conclusión, la selección del medio es clave para lograr una eficaz comunicación.

Según Gardner y Moore (1999) cuando explica sobre los medios y canales, sostiene que la más destacada es la comunicación escrita. Dentro de la organización se da a través de memorandos, cartas, informes. La comunicación oral es aquella que se realiza entre las personas o grupos al interior de la organización. En este tipo se puede determinar los rumores, las charlas entre trabajadores y jefes. Las organizaciones se comunican de manera ascendente y descendente teniendo en cuenta las líneas de mando y los canales necesario.

2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.

Newstroom (1999) define la satisfacción laboral asociándolo al sistema emotivo actitudinal personal al señalar que: “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo” (p. 21). Esta definición es particular debido que solo tiene en cuenta actitudes de la persona. Por cuanto se habla de la satisfacción de grupo se puede adaptar la definición.

Según Crow y Hartman (1995) la satisfacción lo asocian al estado de ausencia de sentirse mal. Esto explica que están contentos en su trabajo porque han encontrado sentido a lo que hacen y se sienten satisfechos de modo personal y profesional, al indicar que: “La satisfacción no como el sentirse bien, sino como la ausencia de sentirse mal. Conforme la edad de los individuos aumenta, las aspiraciones de su trabajo disminuyen y por lo tanto las satisfacción laboral se estabiliza, ya que se sienten bien con el nivel que ocupan y con lo que han conseguido.”(p. 27).

Según Hellriegel, Slocum, & Woodman (1999) explican que el descontento laboral y la procedencia de la satisfacción laboral varían de un trabajador a otro. Las fuentes de algunas personas incluyen los retos en el trabajo, el compromiso con la

organización, las actividades físicas, las condiciones del trabajo, los tipos de estímulo, la naturaleza de los compañeros, etc.

El ausentismo y la rotación tienen relación directa con la satisfacción laboral. En consecuencia, existen altos niveles de satisfacción cuando se observa bajos índices de ausentismo y rotación, asimismo cuando la gente tiene estabilidad emocional y un compromiso alto con la empresa.

CAPITULO III
MARCO
METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS.

GENERAL:

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima laboral para beneficio de los trabajadores de la municipalidad de Chota - 2015.

NULA:

No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima laboral para beneficio de los trabajadores de la municipalidad de Chota - 2015.

3.2. VARIABLES.

3.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.

Variable independiente: Satisfacción laboral.

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas. Cuando la gente Quien está satisfecho, muestra cambio de actitudes de negativas a positivas. Cuando se habla de actitudes de los empleados se habla indirectamente de satisfacción e insatisfacción laboral. Es habitual que se utilice indistintamente una u otra expresión.

Variable dependiente: Clima laboral.

Es la propiedad percibida por los miembros de la institución y que incluye en el comportamiento de estos, es decir, los comportamientos internos de la institución.

3.2.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL.

A continuación, se presenta la siguiente tabla en la cual se detallan, las dimensiones e indicadores de cada una de las variables del trabajo de investigación que se ha podido recoger de las diferentes investigaciones que existen sobre ambas variables.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIAS
V1: SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones física y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> - Los supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo. - Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo. - Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada. - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. - El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc.) - La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable. - En el ambiente físico donde se ubica en el trabajo es cómodo. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles). 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo.
	Beneficios laborales y/o remunerativo	<ul style="list-style-type: none"> - Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. - Me siente mal con lo que gana. - Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable. - Felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas. 	
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Siente que da más de lo que recibe de la institución. - La sensación que tiene de su trabajo es que le están explotando. - Le disgusta su horario. - El horario de trabajo le resulta incómodo. - El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida. 	

	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones. - Le agrada trabajar con sus compañeros. - Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja. - La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo. 	
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> - Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser. - Su trabajo le permite desarrollarme personalmente. - Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo. - Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo - Su trabajo le hace sentir realizado profesionalmente. - Haciendo su trabajo me siento bien consigo mismo. 	
	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Las tareas que realiza es tan valiosas como cualquier otra. - Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia. - Se siento realmente útil con la labor que realiza. - Su trabajo le aburre. - Se siente complacido(a) con la actividad que realiza. - Le gusta el trabajo que realiza. 	
	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Es grato la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo. - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. - Su jefe es comprensivo. - La relación que tengo con sus superiores es cordial. - No se siente a gusto con su jefe. - Su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo. 	

V.2. Clima Laboral	Administración	- Incentivos sociales	- Alto. - Medio - Bajo.
		- Sistemas de Comunicación	
		- Estándares de liderazgo	
	Objetivos de la Organización	- Brindar oportunidades de desarrollo.	
		- Eficiencia organizacional de la institución educativa.	
		- Medio Ambiente adecuado.	
	Liderazgo	- Trato adecuado.	
		- Teorías del liderazgo.	
	Comunicación	- Comunicación ascendente	
		- Comunicación descendente	
Motivación	- Modelos de motivación		
	- Rendimiento laboral		

3.3. METODOLOGÍA.

3.3.1. TIPO DE ESTUDIO.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1997) señala que:

El tipo de investigación es. Descriptivo porque básicamente ha permitido describir los resultados encontrados por medio de la aplicación de la encuesta sobre satisfacción laboral; y los resultados del clima laboral en los trabajadores de la municipalidad de Chota – 2015 Correlacional porque ha permitido conocer e indagar sobre las relaciones existentes entre las dimensiones de ambas variables y su incidencia buscando explicaciones al fenómeno estudiado.

3.3.2. DISEÑO.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1997) señala que:

El tipo de estrategia desarrollado en el trabajo corresponde a un diseño no experimental; porque no se ha hecho variar intencionalmente ninguna de las dimensiones de la variable independiente. Bajo este enfoque no experimental, el diseño es el transversal o transeccional, ya que la recolección de los datos en un solo momento o tiempo único buscando describir las variables de estudio y analizar su incidencia e interrelación.

X1 -----R----- X2

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La municipalidad de Chota cuenta con un total de 40 trabajadores a los cuales se les ha aplicado los instrumentos en su totalidad.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1997) señala que Considerando las fases del proceso de investigación los métodos que se utilizaron son:

Dentro de los métodos teóricos, tenemos el método histórico lógico, que nos permitió conocer los antecedentes en las distintas etapas cronológicas para conocer la evolución y desarrollo del objeto de investigación. Es necesario conocer la historia, las etapas principales del desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo que luego implica la modelación.

Otro de los métodos utilizados fue el inductivo deductivo que nos permitió manejar la información sistematizándola; este método estuvo acompañado del analítico sintético que también estuvo orientado al análisis exhaustivo de la información, permitiendo organizarla y contar con un perfil claro de los datos tratados.

En la fase de sistematización de resultados: se utilizó, métodos teóricos como el método analítico sintético y el método hipotético deductivo, ya que el análisis de un objeto se analiza a partir de la relación que existe entre los elementos del objeto como un todo y a su vez se produce la síntesis sobre la base de los resultados del análisis. Además, se establecieron hipótesis que luego se sometieron a pruebas.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Nos hemos basado en la Instrumentación que hace Lickert (2010):

Un cuestionario también modificado el cual valora la Satisfacción Laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por la Ps. Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados.

El segundo instrumento aplicado fue sobre el Clima Laboral; el cual ha sido tomado de la (ODI – Organizational Dynamics Incorporated); cuya estructura ha sido adecuada a nuestro contexto.

MÉTODOS DE ANALISIS DE LOS DATOS.

Los datos obtenidos, se han procesado en el programa estadístico SPSS 17.0 para Windows y en el programa de Microsoft Office Excel 2010 para realizar algunas tablas, gráficos y cálculos adicionales, así como el programa de Microsoft Office Word 2010 para la redacción de la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

A. LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES

DIMENSIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS Y CONFORT

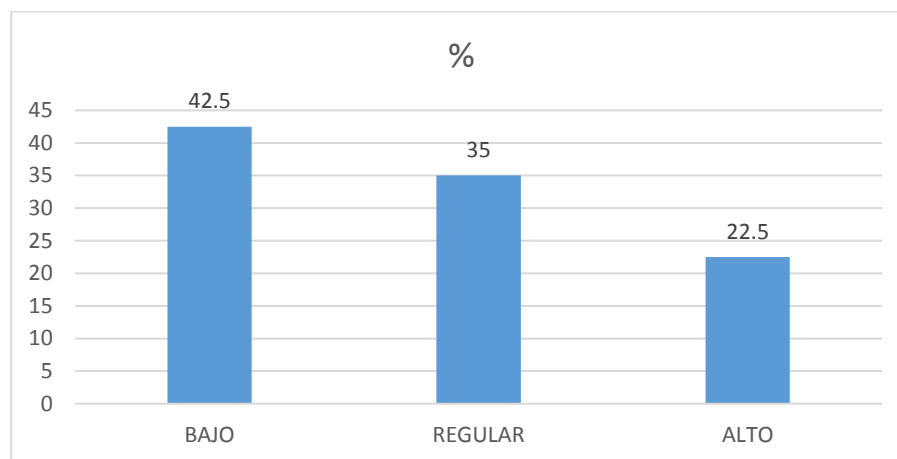


Figura 01. Podemos observar que, en esta dimensión, que más del 50% se encuentran insatisfechos (35% regular y 42.5% bajo). Por lo que debemos atender la dimensión condición física y confort

B. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS

DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS

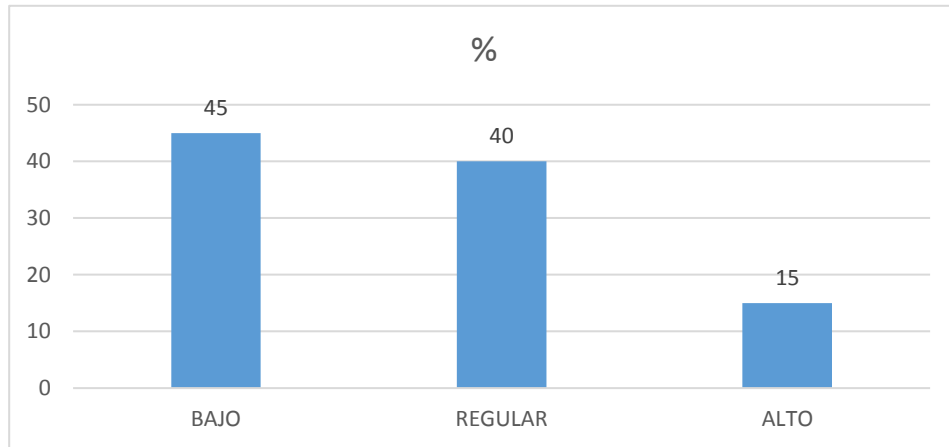


Figura 02. Podemos observar que, en esta dimensión, que más del 50% se encuentran insatisfechos (40% regular y 45% bajo). Por lo que debemos atender la dimensión beneficios laborales y remunerativos y sus indicadores.

DIMENSIONES POLITICAS ADMINISTRATIVAS

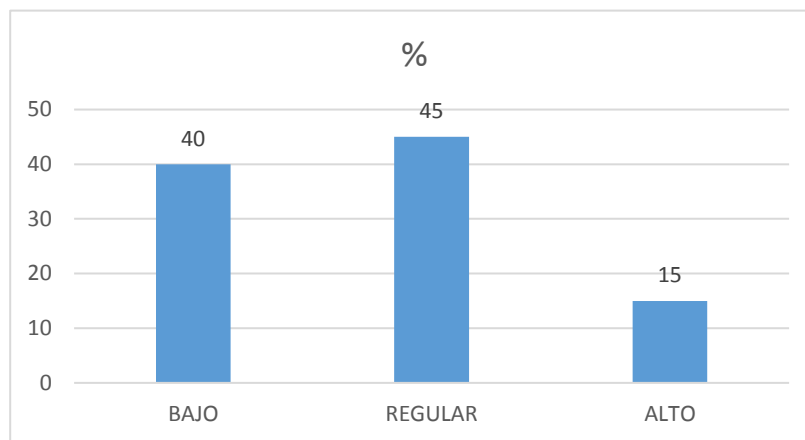


Figura 03. Podemos observar que, en esta dimensión, que más del 50% se encuentran insatisfechos (45% regular y 40% bajo). Por lo que debemos atender las dimensiones políticas administrativas y sus indicadores.

DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES

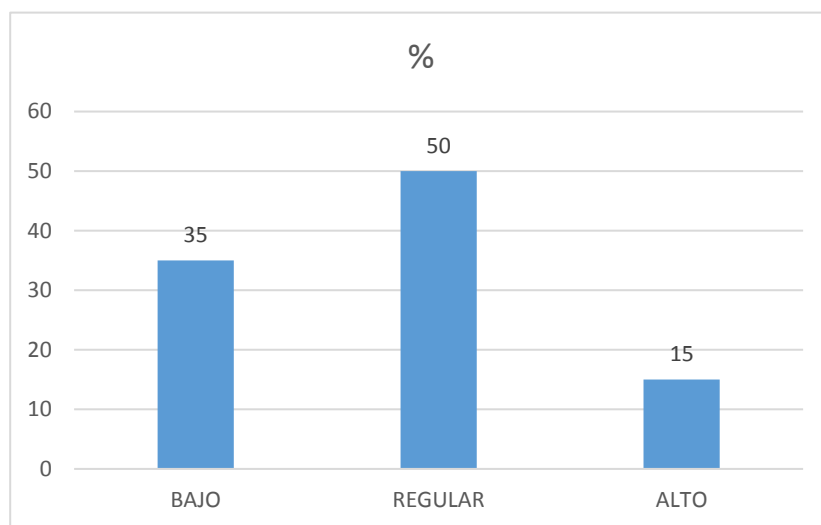


Figura 04. Podemos observar que, en esta dimensión, que más del 50% se encuentran insatisfechos (50% regular y 35% bajo). Por lo que debemos atender la dimensión Relaciones Sociales.

DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL

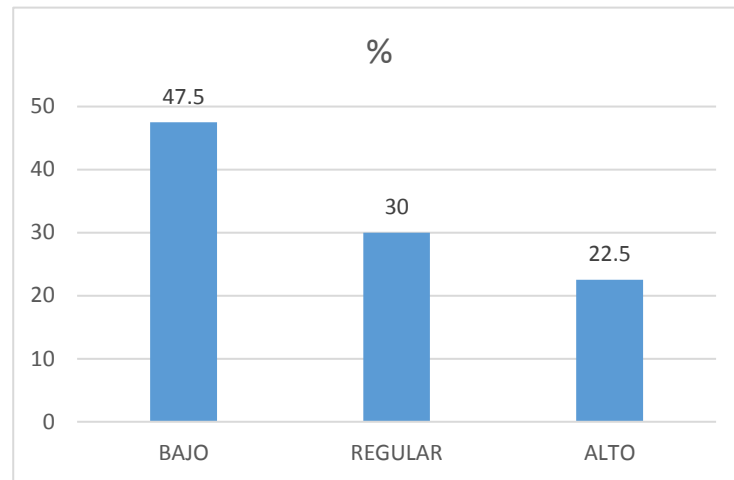


Figura 05. Podemos observar que, en esta dimensión, que más del 50% se encuentran insatisfechos (30% regular y 47.5% bajo). Por lo que debemos atender la dimensión desarrollo personal y sus indicadores.

DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS

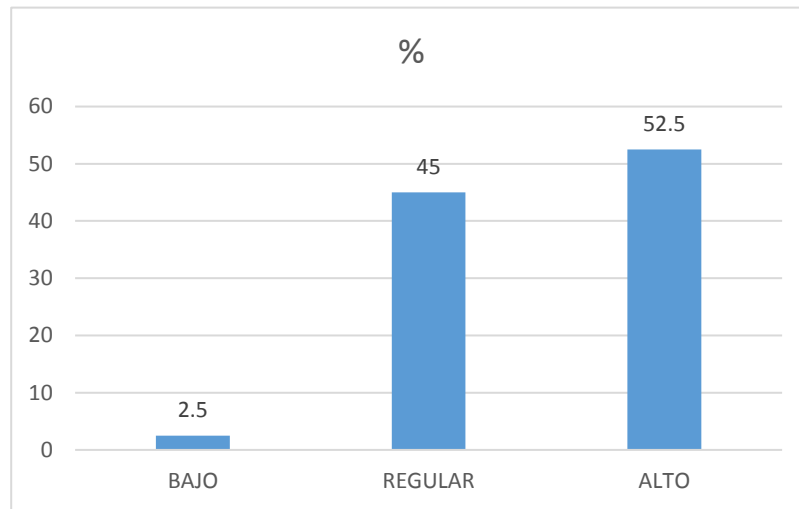


Figura 06. Podemos observar que, en esta dimensión, que más del 50% se encuentran insatisfechos (45% regular y 2.5% bajo). Por lo que debemos atender la dimensión desempeño de tareas y sus indicadores.

DIMENSIÓN RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

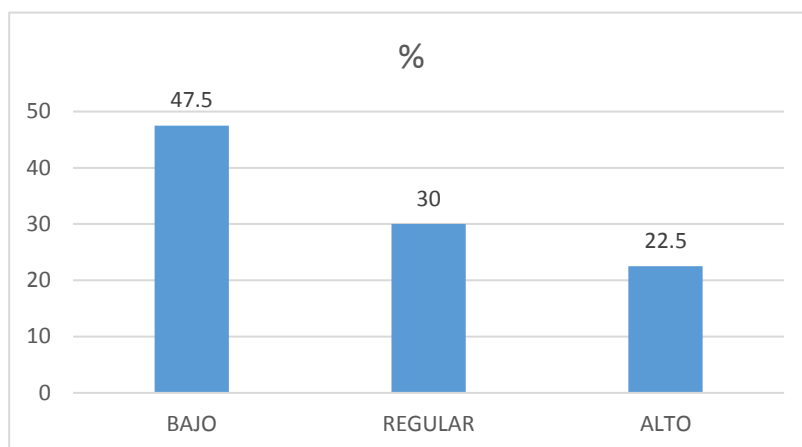


Figura 07. Podemos observar que, en esta dimensión, que más del 50% se encuentran insatisfechos (30% regular y 47.5% bajo). Por lo que debemos atender la dimensión relación con la autoridad y sus indicadores.

SATISFACCIÓN LABORAL

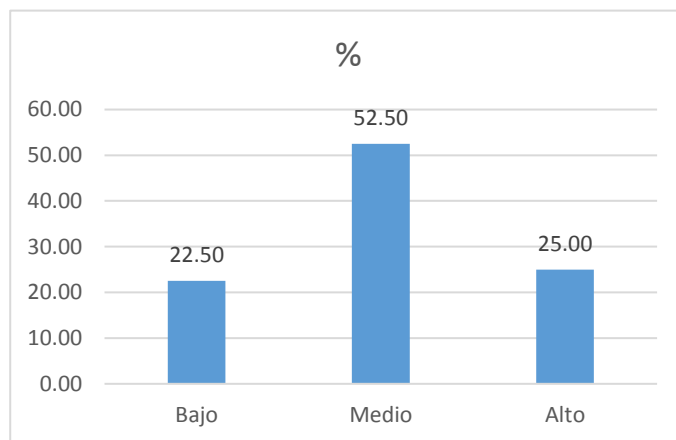


Figura 08. Podemos observar que, en esta variable, que más del 70% se encuentran insatisfechos (52,5% regular y 22.5% bajo). Por lo que debemos atender la dimensión satisfacción laboral y todos sus indicadores.

4.2. RESULTADOS DEL CLIMA LABORAL

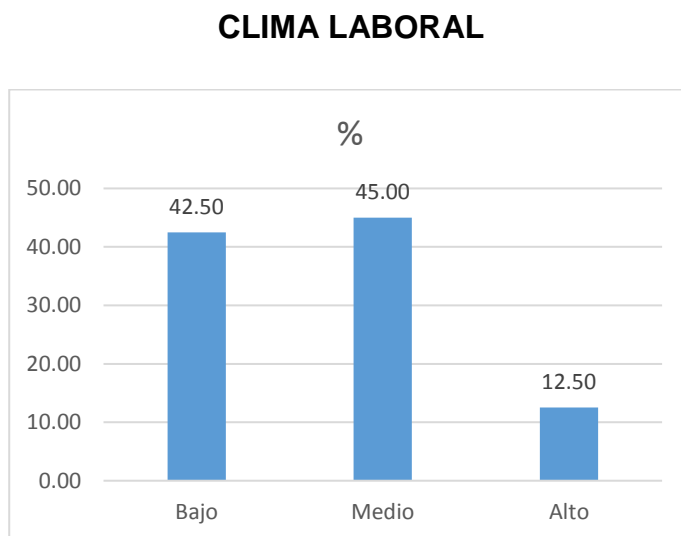


Figura 09. Podemos observar en esta variable, que más del 80% se encuentran en entre el nivel bajo y medio (42,5% y 45% respectivamente). Por lo que debemos atender la variable clima organizacional, sus dimensiones e indicadores.

4.3. RESULTADOS DE LA CORRELACIÓN DE VARIABLES:

De acuerdo a los resultados finales de las dos variables se presentan los siguientes resultados:

Trabajadores	Clima	Satisfacción
1	88	51
2	82	49
3	85	52
4	177	97
5	180	99
6	87	51
7	176	99
8	78	50
9	180	140
10	98	51
11	90	48
12	85	51

13	99	95
14	103	94
15	85	96
16	92	49
17	85	49
18	84	48
19	86	96
20	93	48
21	99	48
22	76	50
23	89	50
24	79	49
25	100	51
26	178	98
27	89	97
28	177	98
29	81	48
30	78	50
31	102	95
32	130	98
33	140	95
34	120	95
35	76	35
36	95	45
37	90	97
38	101	97
39	79	47
40	75	38

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores.

FECHA: Agosto del 2015.

Después de haber analizado ambas variables se procedió a realizar la correlación de Pearson entre ambas variables, resultando un valor aproximadamente de 0.71 puntos que indican que es alta y directa, implicando con esto, que más adelante en otro estudio de carácter experimental si se mejora una variable, también se mejora la otra.

4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

A. DE LOS RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN.

La satisfacción laboral en términos generales tampoco es la más adecuada, sin embargo; de acuerdo al análisis de cada una de las dimensiones hemos encontrado que el más bajo nivel lo encontramos en la categoría de condiciones físicas y confort. (Nivel bajo en un 25%); ya que no existe la debida comodidad en los ambientes de trabajo tanto para los trabajadores como los usuarios. El nivel medio con mayor porcentaje lo encontramos en el desempeño de las tareas en un 72%; lo cual puede ser beneficioso si ese porcentaje a través de estrategias logramos colocarlo en el primer nivel; pero peligroso a la vez si este indicador desciende al nivel más bajo. El nivel del cual se tiene una mejor percepción fue el desarrollo personal que lo encontramos en un 25%. En términos generales como se ve en la figura 08, más del 50% de los trabajadores tienen entre satisfacción regular y baja, lo que constituye un grave problema en la institución que como se ve en el estudio de Obando y Vallejo (2011) esto repercute en la productividad de los trabajadores de cualquier institución.

B. DE LOS RESULTADOS DEL CLIMA LABORAL.

Como se ha podido observar en los resultados generales en relación a esta variable podemos precisar que el clima laboral que se vive en la municipalidad no es el adecuado un 60% que no se encuentra satisfecho; (sumando los intervalos: bajo y medio bajo); sólo un 40% está conforme con la situación. En términos generales el clima laboral en la institución en su mayoría es de regular para abajo (más del 50%), lo que constituye un grave problema para la Institución, resultados que se asemejan a investigaciones vistas en los antecedentes de estudio como los realizados por Obando y Vallejo (2001), que en su investigación “Clima Organizacional y productividad académica en el docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2001” en el cual llegan a las siguientes conclusiones:

Que del 83% que participo en la prueba; el 23% presenta un clima muy desfavorable; 30% desfavorable y el 30% favorable, lo cual es un indicador que las cosas no marchan adecuada y estructuralmente, en demérito de la Facultad de Enfermería.

Este trabajo desarrollado en nuestra localidad muestra la asociación de las variables que se señalan a fin de brindar un mejor soporte para el tema de la productividad académica. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la productividad académica no es un factor determinante del clima organizacional; ya que es una función inherente al funcionamiento de la universidad.

C. DE LA CORRELACIÓN DE LAS DOS VARIABLES.

Como se puede observar, el valor de 0,71 que sale en la correlación, indica que la relación es alta y directa, por que lo que en esta realidad si el clima es inadecuado, entonces la satisfacción es baja, por lo que nos hace reflexionar en la aplicación de programas de tipo taller o de integración laboral que puedan mejorar la variable satisfacción laboral, ya que existe relación entre ambas variables.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Después de la aplicación del cuestionario del Nivel de Satisfacción Laboral más del 70% se encuentran insatisfechos en esta variable (52,5% regular y 22.5% bajo) y el resto que corresponde al 25% se encuentran Satisfechos en un nivel Alto.

En cuanto al nivel de Clima laboral, más del 80% se encuentran en entre el nivel bajo y medio (42,5% y 45% respectivamente), mientras que el 25% se encuentra en un nivel alto.

En cuanto al nivel de correlación, se aplicó el coeficiente de Pearson siendo el valor de la relación entre ambas variables de 0,71, considerándose ésta como alta y directa lo que implica que en un posterior estudio si se mejora una variable, también se mejora la otra.

RECOMENDACIONES

- Que la municipalidad de Chota emplee la información del presente estudio para mejorar las variables mediante la aplicación de talleres.
- Es necesario que los talleres tengan en cuenta los resultados de las dimensiones de la satisfacción Laboral con la finalidad de mejorar así el clima laboral de sus trabajadores.
- Renovar la situación hallada a través de actividades como talleres para aumentar la condición de las relaciones interpersonales entre trabajadores y autoridades institucionales.
- Que se realice estudios similares al presente estudio en las diversas municipalidades de la Región Cajamarca y del país para encontrar primero si existe el nivel de problemática, para luego darle solución también con los talleres recomendados en el primer punto.

CAPITULO VI
REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre, J y Ortega, E. (2005). “La calidad del servicio como uno de los elementos formadores de imagen”. Estudio de caso: Telmex – Maxcom. Tesis para obtener el grado de Licenciado. Cholula. Puebla. México.
- Cane, S. (1999). “Cómo Triunfar a través de las Personas”. 1era Edición. Colombia.
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. Tesis para obtener el grado de Licenciado. Bahía-Brasil.
- Cervantes, J. & Molina, C. (2003). Análisis de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de licencias de la SCT de la Ciudad de Puebla. Tesis para obtener el grado de licenciado. Cholula. Puebla. México.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de los Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill.
- Chruden, H., & Sherman, A. (1999). Administración de Personal. México: CECSA.
- Crow, S., & Hartman, S. (1995). Can't get no satisfaction. Leadership & Organization Development Journal, 16, (4), 34-38.
- Davis, K., & Newstrom, J.W. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: McGraw-Hill.
- Del Carpio, H.(2009). Material de clase, Proyecto de Tesis, 2009 – I, EA, FACEM, USS, Chiclayo, Perú.
- Dessler, G. (1986). Organización y Administración. México: Prentice-Hall.
- Fernández, N. (s.f) El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. La Rioja: Universidad de la Rioja.
- Forsyth, P. (2001). Cómo Motivar A La Gente. 1º Edición. Barcelona. España.

- Gardner, B., & Moore, D. (1961). Relaciones Humanas en la Empresa. Madrid: Rialp.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2002). Metodología de la Investigación (3ra ed.). México: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R. (1985). Comportamiento en las Organizaciones. México: Electrocomp.
- Huse, E., & Bowditch, J. (1976). El comportamiento humano en la organización. España: Fondo Educativo Interamericano.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Margulies, N., & Raia, A. (1998). Desarrollo Organizacional. México: Diana.
- Mayón, F. (2002). Organizaciones y Recursos Humanos. 1era Edición. España.
- Merino, J (1999). LA CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO: Entre la Fidelidad y la Ruptura. Tesis para obtener el grado de doctor. Madrid. España.
- Pons, A. (s.f.) Análisis de la Rentabilidad de la Producción y Comercialización de Accesorios para Persianas Romanas. para obtener el grado de Licenciado.
- Reig, E. y otros. 2003. Los Recursos Humanos (En las Organizaciones orientadas a la eficacia y al aprendizaje). 1era Edición. España
- Reyes, A. (1995). Administración de Empresas. México: LIMUSA.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, M. (1988). Motivación al Trabajo. México: El manual moderno.
- Silva, M. (2007). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Tesis para obtener el grado de doctor. Barcelona. España.

Vásquez, S. (2007) Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Lima: Universidad de San Marcos

Vroom, V. (1964). Work and motivation [Trabajo y motivación]. New York: Wiley

CAPITULO VII

ANEXOS

ANEXO 01: CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO ED = EN DESACUERDO	DA = DE ACUERDO TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO	I = INDECISO				
ENUNCIADO		TDA	DA	I	ED	T
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.						
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.						
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.						
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.						
6.- El jefe es comprensivo (a).						
7.- Me siento mal con lo que gano.						
8.- Siento que doy mas de lo 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 grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.						
13.- El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc)						
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.						
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.						
17.- Me disgusta mi horario .						
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.						
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.						
20.- Llevarme bien con El jefe beneficia la calidad del trabajo.						
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.						
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
23.- El horario de trabajo me resulta incomodo.						
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.						
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.						
26.- Mi trabajo me aburre .						
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.						
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.						
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.						
30.- Me gusta el trabajo que realizo.						
31.- No me siento a gusto con El jefe.						
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)						
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.						
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.						
36.- El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.						

ANEXO 02: CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Responda marcando con una X la casilla de su elección con un bolígrafo, si cambia de opinión tache completamente la casilla y ponga la X de nuevo en otra casilla. Es importante que las valuaciones revelen el parecer sobre la situación actual y no sobre lo que debería ser. Le pedimos conteste de forma espontánea y franca, es importante que evalúe todas las afirmaciones del cuestionario. Queremos subrayar que las respuestas se tratarán y procesarán de forma CONFIDENCIAL.

Ejemplo:

	1	2	3	4	5
Es difícil resolver problemas mediante la cooperación entre equipos.					
Mi jefe inmediato favorece el trabajo independiente.					

I. DATOS GENERALES:

1. Edad: _____
2. Género:
 - Masculino
 - Femenino



ITEMS

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. En la institución la mayoría conoce bien las metas.					
2. Existe integración y cooperación entre los miembros de las distintas áreas.					
3. Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas.					
4. En la institución sabemos que el alcanzar los objetivos traerá consecuencias positivas.					
5. Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo.					
6. Existen reconocimientos de trabajo bien realizado por parte de la Institución.					
7. Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logro de objetivos.					
8. Existe una gran demanda de obtener resultados en el trabajo					
9. Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente.					
10. En la institución tenemos apoyo a nuevas ideas e iniciativas.					
11. Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo.					
12. Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros.					
13. Mis compañeros suelen hablar positivamente de la institución.					
14. Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de mí trabajo.					
15. Damos seguimiento a los objetivos de la Institución.					
16. Me siento parte de la organización.					
17. Conozco la filosofía y objetivos de la Institución.					
18. Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más.					
19. Existe un ambiente de confianza entre compañeros.					
20. Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.					
21. En la institución nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.					
22. Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes.					
23. Las herramientas de trabajo son las adecuadas					
24. Los trabajadores se sienten estimulados por la institución.					
25. Mi jefe inmediato reconoce tanto los logros individuales como los de equipos					
26. Mi jefe inmediato apoya nuevas ideas					
27. Mi jefe promueve el desarrollo profesional de los integrantes de la institución.					
28. Se le permite a los empleados dar propuestas para mejorar el trabajo					
29. Existe un ambiente de tranquilidad entre nosotros					
30. Mi jefe inmediato tiene objetivos ambiciosos para la institución.					
31. Con frecuencia trabajamos en equipo					
32. Existe confianza entre nosotros					
33. Consideramos nuestro trabajo estimulante					

I.

34. Mi jefe inmediato hace hincapié en la satisfacción de las personas en el trabajo					
35. El trabajo asignado es marcado por los objetivos de la institución.					
36. Tenemos libertad para organizar nuestro trabajo.					
37. Cuando analizo mi trabajo, no requiero de supervisión					
38. Los trabajadores de la institución tienen la sensación de que hay demasiada libertad					
39. Es bastante fácil comprender lo que representan los objetivos de la institución para cada individuo					
40. Mi jefe inmediato promueve la integración en la institución.					
41. En la institución existe comunicación abierta y directa					
42. La gente se ayuda mutuamente cuando existe exceso de trabajo					
43. Nos reunimos con regularidad para intercambiar información					
44. A mi jefe le interesa mi trabajo					
45. Disfrutamos en el trabajo					
46. Se nos informan las actividades que debemos desempeñar.					
47. Con frecuencia surgen nuevas ideas en el trabajo.					
48. Se toma en cuenta las opiniones de los empleados en el trabajo.					
49. Mi jefe inmediato es claro en los objetivos de la institución.					
50. Las relaciones entre el personal son francas y directas.					
51. Se repite la información a empleados cuando es necesario.					
52. Podemos organizar nuestro propio programa de trabajo.					
53. Desde el inicio, se le informó respecto a las reglas y políticas de la institución.					
54. Mi superior me brinda orientación para poder llevar a cabo mi trabajo.					
55. El ambiente laboral es agradable y animado.					
56. Se pone mucho énfasis en el desarrollo personal.					
57. Existe comunicación entre las distintas áreas de trabajo.					
58. La retribución que recibo por mi trabajo es justa.					
59. Mi jefe inmediato enfrenta los conflictos con una actitud positiva.					
60. Mi jefe inmediato estimula el cambio y mejora.					
61. Las buenas ideas que surgen, se realizan.					
62. Considero que para mejorar el desempeño de mis funciones debería recibir algún tipo de capacitación.					
63. En nuestro equipo, hay un ambiente alegre de trabajo.					
64. Se nos anima a desarrollar nuestro propio potencial.					
65. Nos agrada nuestro trabajo.					
66. Sabemos lo que exigen los estudiantes.					

Muchas gracias por su cooperación!!!