



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción Laboral de los
servidores de la Municipalidad Distrital de Langui.,
Provincia de Canas 2018.**

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

AUTOR:

Bch. Juan Zecenarro Espinoza

ASESOR:

Dra. Liliam del Rocío Gil Aquino

SECCION:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión pública y gobernabilidad

PERÚ - 2018

Dr. Melquiades Cusihuaman Hermoza
Presidente

Dr. Waldo Enrique Campaña Morro
Secretario

Dra. Liliam del Rocío Gil Aquino
Vocal

DEDICATORIA

Presente trabajo de investigación de Post grado, lo realizó en dedicación a mi Madre, Esposa e hija, quienes, fueron la fuerza y razón para la culminación de la maestría en gestión pública, también fueron quienes en cada momento me animaron y me levantaron la moral para la realización de la presente de investigación.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente doy mi agradecimiento a nuestro creador a entrañable padre que está a lado de nuestro creador, por haber tenido la oportunidad la oportunidad de lograr un mérito más en nuestra aspiración profesional.

A la sede de la Universidad cesar vallejo, a todos

los docentes, coordinador académico, que me ha dado la posibilidad de continuar con mis estudios de Post Grado, y lograr graduarme en la maestría de gestión publica

A mis docentes de primaria de las I.E. 56021, 56002, secundaria I.E. El Amauta. Superior. ISP. Gregoria Santos - Sicuani. Quienes siempre confiaron en mi talento y superación profesional.

Presentación

Doctores miembros del jurado calificador ante ustedes presento mi trabajo de investigación la tesis “Clima organizacional y satisfacción Labora de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., Provincia de Canas 2018”, con la finalidad de determinar de con la finalidad de establecer las relaciones del Clima organizacional y satisfacción Labora de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., Provincia de Cana 2018.

Dando lo referido del reglamento interno de grados y títulos de la Universidad cesar vallejo de Trujillo para la obtención de título de Maestro en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación fue trabajado de acuerdo al formato de la universidad Cesar vallejo de Trujillo, respetando el formato y esquema de investigación de la universidad el cual consta de 08 capítulos con sus respectivos sub temas, al igual damos a conocer la discusión, conclusión, recomendaciones y los tablas y anexos que tiene un trabajo de investigación.

El presente trabajo de investigación lo realizó con el objetivo de conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral que tienen servidores públicos de la municipalidad distrital de Langui.,

Por tal razón espero cumplir con las exigencias de rigor para su aprobación.

El autor.

Índice	Pág.
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema.....	57
1.5. justificación del estudio.....	61
1.6. Hipótesis.....	64
1.7. Objetivos.....	.65
II. METODOLOGIA.....	66
2.1. Diseño de investigación.....	66
2.2. Variables, operacionalización.....	67
2.3. Población y muestra.....	72
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	73
2.5. Método de análisis de datos.....	78
2.6. Aspectos éticos.....	79
III. RESULTADOS.....	80
IV. DISCUSIÓN.....	91
V.CONCLUSIONES.....	97
VI.RECOMENDACIONES.....	101
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102
ANEXOS.....	106
Anexo N° 01. Matriz de consistencia.....	106
Anexo N.º 02. Matriz de operacionalización de variables clima organizacional.....	107

Anexo N° 03. Matriz de operacionalización de variables Satisfacción Laboral.....	108
Anexo N° 04. Matriz del Instrumento de recolección de datos clima organizacional.....	109
Anexo N° 05. Matriz del Instrumento de recolección de datos satisfacción laboral.....	110
Anexo N° 06. Cuestionario de clima organizacional.....	111
Anexo N° 07. Cuestionario de satisfacción Laboral.....	114
Anexo N° 08. Constancia de aplicación de encuesta.....	116
Anexo N° 09. Validación de instrumentos.....	116
Anexo N° 10. Recursos y presupuestos	126
Anexo N° 11. Cronograma de ejecución del trabajo de investigación.....	127

Índice de tablas

Tabla 1. Satisfacción Laboral.....	44
Tabla 2. Variable de Clima Organizacional.....	69
Tabla 3. Variable de Satisfacción laboral.....	70
Tabla 4. Ítems por dimensiones: variable (X) clima organizacional.....	70
Tabla 5. Escala de medición: variable (X) clima organizacional.....	71
Tabla 6. Ítems por dimensiones: variable (Y) Satisfacción laboral.....	71
Tabla 7. Escala de medición: variable (Y) clima organizacional.....	72
Tabla 8. Jurado de Expertos.....	76
Tabla 9. Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	77
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad, clima organizacional.....	77
Tabla 11. Estadística de fiabilidad de las Dimensiones Clima Organizacional....	78
Tabla 12. Estadísticas de fiabilidad (satisfacción laboral).....	78
Tabla 13. Estadística de fiabilidad de las Dimensiones Satisfacción Laboral.....	78
Tabla 14. Tabla cruzada clima organizacional*satisfacción laboral.....	80
Tabla 15. Tabla cruzada comunicación*satisfacción laboral.....	82
Tabla 16. Tabla cruzada liderazgo*satisfacción laboral.....	83
Tabla 17. Tabla cruzada motivación*satisfacción laboral.....	85
Tabla 18. Tabla cruzada confianza*satisfacción laboral.....	86
Tabla 19. Correlaciones Clima organizacional y Satisfacción laboral.....	88
Tabla 20. Correlacion Dimensión Comunicación y Satisfacción laboral.....	88
Tabla 21. Correlaciones Dimensión Liderazgo y Satisfacción laboral.....	89
Tabla 22. Correlaciones Dimensión Motivación y Satisfacción laboral.....	89

Tabla 23. Correlaciones Dimensión Confianza y Satisfacción laboral.....	90
---	----

Índice de Figuras

Figura 01. Gráfico de Barras Clima organizacional y Satisfacción Laboral.....	81
Figura 02. Gráfico de Barras Comunicación y Satisfacción Laboral.....	82
Figura 03. Gráfico de Barras Liderazgo y Satisfacción Laboral.....	84
Figura 04. Gráfico de Barras motivación y Satisfacción Laboral.....	85
Figura 05. Gráfico de Barras Clima organizacional y Satisfacción Laboral.....	87

RESUMEN

El presente trabajo de tesis lleva el Título de “Clima organizacional y satisfacción Labora de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., Provincia de Canas 2018”, el cual tuvo como propósito principal en conocer el Clima organizacional y satisfacción Labora de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., Provincia de Canas 2018”, por lo tanto tiene la finalidad de determinar si existe buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores a su vez ellos con su autoridad el alcalde y los gerentes quienes trabaja en el Municipio distrital de Langui..

El tipo de investigación es descriptivo correlacional por que describe detalladamente los indicadores de la variables y de las dimensiones a fin de corroborar las asociaciones que entre ellas existe; el tipo y diseño del trabajo de tesis es correlacionar no experimental por lo que presentamos las variables de estudio no serán manipuladas durante la investigación la población está conformada por 25 servidores públicos y las muestra es de 25 servidores públicos que fueron elegidos por muestreo, a los encuestados se les realizó dos cuestionarios pre establecidos para este tipo de investigación, uno de clima organizacional con 40 ítems y otro sobre satisfacción laboral con 20 ítems para posteriormente elaborar la base de datos en Excel que será utilizado en el programa estadístico SPSS versión 23 que nos permitirá ordenar la información, Luego realizamos los esquemas y figuras con el fin de conocer en forma más detallada las correlaciones del clima organizacional y la satisfacción laboral que sienten tener los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., Provincia de Canas en el presente año 2018.

La palabras clave: Clima organizacional y satisfacción Labora

ABSTRACT

This thesis work has the title of "Organizational climate and satisfaction Laboral of public servants of the District Municipality of Langui.,Canas Province 2018", which had as its main purpose to know the organizational climate and satisfaction Laboral of the servers public of the District Municipality of Langui.,Canas Province 2018 ", therefore it has the purpose of determining if there are good interpersonal relations between the workers themselves and their authority the mayor and the managers who work in the Langui. District Municipality . The type of investigation is descriptive correlational because it describes in detail the indicators of the variables and dimensions in order to corroborate the associations that exist between them; the type and design of the thesis work is not experimental correlation so we present the study variables will not be manipulated during the investigation the population is made up of 25 public servants and the sample is 25 public servants who were chosen by sampling, to the respondents were asked two pre-established questionnaires for this type of research, one of organizational climate with 40 items and another on job satisfaction with 20 items to subsequently develop the database in Excel to be used in the statistical program SPSS version 23 that It will allow us to sort the information, Then we make the diagrams and figures in order to know in more detail the correlations of the organizational climate and job satisfaction felt by the public servants of the District Municipality of Langui., province of gray hair in the current year 2018 The

key words: Organizational climate and Labor satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad a nivel internacional, nacional y local el Clima organizacional y satisfacción Laboral tiene mucha importancia en este mundo contemporáneo cada vez más meritocrático, mundializado y de competencia, que se vive en la actualidad por lo que en estos tiempos están tomando trascendental importancia en todas las organizaciones del mundo, porque mejora el desempeño laboral y la buena productividad dentro de las organizaciones por parte de trabajador y es por esta razón las organizaciones del mundo están sofisticado tecnológicamente con equipos de última generación sus instalaciones para así de esa manera mejorar las condiciones de trabajo del servidor público y para el aumento de productividad dentro de la organización. Es por esta razón en contexto global el Clima organizacional y satisfacción Labora toman importancia en un mundo cada vez mas contemporáneo cada vez más meritocrático, mundializado y de competencia diaria, que se dan dentro las organizaciones transnacionales públicas y privadas, donde por muchos años lo los países subdesarrollados han tomado como referencia modelos extranjeros de organizaciones en todo aspecto organizacional como por ejemplo educativo, económico, minera, de seguridad nacional y de seguridad interna , gestión de prevención de riesgos y desastre y así de toda índole administrativa, los cuales no han dado resultados positivos y es por eso que en la actualidad tenemos una organización municipal que adolece de muchos aspectos como el de infraestructura, equipamiento, con tecnología de punta y de otros factores , y es por esta situación real que viven el servidor público de un municipio de las zonas alto andinas del cusco, se ve con objetividad que trabajan con los pocos recursos que se les asigna por derecho de FONCOMUN y Canon Minero, Gasífero y algunos proyectos que trabajan los ONGs, por lo tanto el servidor público no tiene las tecnologías actualizados, baja remuneración, falta de buen liderazgo y de comunicación con la autoridad el gerente y entre los trabajadores, y para tener una buena administración organizacional el personal debe estar Capacitado.

En Latino América desde hace mucho tiempo los gerentes de una organización están tomando mayor relevancia en el aspecto del clima organizacional que se presenta en las organizaciones públicas y privadas, que puedan mejorar y cambiar en el aspecto organizacional de una organización siempre teniendo como objetivo primordial la buena atención al cliente y por ende la existencia de un buen clima organizacional y en las organizaciones públicas y privadas el cual el servidor público que tiene y siente con su trabajo el cual será el éxito o el fracaso que se pudieran presentar en las empresas dependerá mucho de la visión que tiene el servidores públicos a las tareas que desempeña dentro de una organización donde existe un clima organizacional y una satisfacción laboral tiene que generar más las condiciones necesarias y optimas, las organizaciones públicas y privadas tendrán que mejorar a gran escala a la buena organización, el cual será motivador en el trabajador en su desempeño y en su talento humano el cual le da una satisfacción laboral.

En nuestro país, el Perú a partir de la nueva Ley del Servicio Civil, que en estos últimos años se está implementando en las organizaciones públicas se vienen implementando procedimientos para facilitar, mejorar y promover un buen clima organizacional en las diferentes organizaciones e instituciones públicas se promuevan un adecuado clima organizacional para satisfacer a los funcionario, administrativos y empleados que trabajan en una organización. En la presente investigación que realizamos estamos desarrollando mejoras de buen trato al servidor público y a los usuarios del distrito, provincial y regiones del país ya sea pública o privada, con respecto al trabajo que realizan los servidores públicos dentro de la Municipalidad Distrital de Langui., los trabajadores y los habitantes de la misma población sienten y perciben que los servidores públicos nombrados y contratados, trabajan solo por cumplir sus funciones encomendadas con las faltas y carencias que tiene el municipio, también observan que los servidores públicos del municipio se están aprovechando de los recursos del pueblo por lo que no ay muchas obras, mientras los propios trabajadores se sienten un poco insatisfechos con su trabajo y es por esta razón con el presente trabajo pretendemos conocer

hasta qué punto se podría mejorar las buenas relaciones entre los servidores públicos aplicando las siguientes dimensiones de comunicación, liderazgo, motivación y confianza.

Desde hace años están tomando relevancia en los municipios de todo el Perú de la labor que realizan los gerentes y sub gerentes municipales y de organizaciones públicas y privadas, puesto que son ellos al ocupar estos cargos importantes pueden desde su municipio poner sus buenos oficios en sugerir y mejorar las condiciones de trabajo dentro de las instituciones del servidor público quienes son los trabajadores municipales, puesto que en sus manos esta de tener personal a su disposición para que pusieran obtener y alcanzar los logros establecidos de la gestión municipal, para ello deben de manejar una adecuada comunicación interpersonal , buena motivación al personal, buen liderazgo profesional ante los trabajadores y buena confianza entre los servidores públicos con sus jefes el cual será motivo para que la gestión tenga productividad y buena imagen para el servidor público y para la población en general. Por lo tanto el clima organizacional en la actualidad está tomando importancia en los municipios de todo el país y principalmente en las zonas altas del Perú profundo, del cusco y de sus distritos con es el caso de Langui. donde los su alcalde su gerente y sub gerentes se encaminan de realizar buenos tratos a sus trabajadores quienes laboran en las diferentes oficinas de la alcaldía en la medida de los recursos económicos que cuenta para mejorar las condiciones de trabajo y que existan buen clima organizacional y los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo.

En la Municipalidad de Langui se observa que existe problemas leves acerca de la forma de trato amable y considerado a sus servidores públicos y a los usuarios quienes esperan buen tiempo en las diferentes oficinas y esto perjudica e incomoda a los usuarios quienes visitan la municipalidad., donde veremos sobre la satisfacción laboral de sus servidores públicos, quienes se sienten poca satisfacción laboran debido a las carencias que tiene la Municipalidad, pero sin embargo los servidores públicos se identifican con su trabajo y con la municipalidad por ser la

fuente de donde perciben un sueldo y ellos dan lo mejor de su trabajo en bien de servir a los usuarios.

En la actualidad en nuestro País, Región, Provincia y en nuestros Distritos, el ambiente laboral debe ser lugar un servidor público realiza su trabajo en forma coordinada con los servidores públicos de las otras áreas donde existe en buen ambiente y clima laboral los trabajadores y con las altas gerencias donde el trato sea empático y de confianza entre los gerentes y el personal de planta de la Municipalidad, este buen clima laboral ayudara en el logro de los objetivos y metas de la gestión y en la satisfacción de los servidores públicos, pero en algunas organizaciones los gerentes y los alcaldes tiene las normas y los reglamentos fe funcionamiento de un Municipio y en las organizaciones públicas y privadas , donde el servidor público se siente no protegido por queda muchas veces en papel, ya que las organizaciones públicas albergan personal sin estudios profesionales que entraron a trabajar a la organización solo por apoyar en la campaña y los otros son nombrados que entraron en la misma forma que hoy adquirieron estabilidad experiencia básica, ellos se sienten ya desgastados emocionalmente, esto es causa de las relaciones interpersonales entre trabajadores.

En nuestros días en las Municipalidades del Perú están atravesando por problemas internos y externos que no posibilitan que los municipios tengan un buen clima organizacional porque sus gerentes y el propio alcalde no realizan gestiones y no presentan proyectos de infraestructura y equipamiento de sus propias instalaciones y oficinas y talleres que se encuentran en muchos casos en el olvido, donde el personal tiene que hacer muchas estrategias para poder resolver y atender a los usuarios y a las diferentes obras que realiza la gestión que son sus compromisos que tiene con la población.

También los servidores públicos nombrados que ya tiene años de servicio en la entidad municipal siente que reciben mal trato de parte de las gerencias y hasta del propio alcalde, porque los gerentes creen que ellos solo asisten a la Municipalidad a

cumplir con sus horas de trabajo y permanencia y eso tiene que cumplir por la estabilidad laboral que tienen y creen que no aportaran nuevas ideas y proyectos en bien de la gestión Municipal, a los servidores públicos antiguos no se les asigna cargos ni obras de responsabilidad por el cual se sienten in satisfechos poco motivados para con su autoridad y gerentes y también no reciben capacitaciones sus remuneraciones son mínimas y sus aspiraciones profesionales queda frustrados y los servidores públicos eventuales solo son contratado por tres meses en caso de los técnicos y algunos profesionales solo permanecen hasta que cumplan la obra para lo cual fueron contratados quienes sienten regular satisfacción laboral y los servidores públicos de confianza que son pocos ellos si permanecen toda la gestión Municipal ellos siente que si hubo buen clima organizacional y por lo tanto una buen satisfacción laboral.

En la Municipalidad distrital de Langui. y en todos los municipios y organizaciones trabajan por cumplir metas y desempeños que tienen que cumplir periódicamente o semestralmente, donde los propios gerentes y servidores públicos muestran alguna inconformidad con la gestión Municipal por que no está cumplido con las metas, donen se dan cuenta que el algunos semestres las metas son óptimas y otros semestres las metas no son óptimas son más bien bajas, por esta razón el presente trabajo de investigación pretende mejorar y hacer dar cuenta a todo el personal de la Municipalidad cuán importante es que en una organización exista un buen clima organizacional y por ende los servidores públicos se sientan satisfechos con su municipio, con sus compañeros de trabajo de las diferentes áreas y con ellos mismos, Es por toda estas dificultades vistas y observadas dentro de la Municipalidad por el investigador y dar solución a la siguiente interrogante.

¿ Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de langui Provincia de Canas 2018.?

1.2. Trabajos Previos.

A nivel internacional.

Según Bello y Jiménez (2005), realizó la investigación de Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre. 2004. Los investigadores al realizar la presente investigación pretenden dar a conocer si los trabajadores de la Municipalidad de Bermúdez, Carúpano del estado de Sucre tienen satisfacción laboral dentro de su organización en relación a sus remuneraciones salariales que ofrecen a sus servidores públicos de la municipalidad.

El Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre. 2004, se ofrece incentivos económicos y no económicos donde se conoce que en cierta medida que las remuneraciones salariales cuando tiene un aumento sustancial, va en beneficio del trabajador ya que este aumento o buen sueldo que les permita vivir con como comodidades dentro de esta sociedad y los no económicos que en todo caso son , premios a su buena labor les permite, mejorar su condición profesional y aspirando a lograr sus metas, y a recibir algunos galardones a su buena labor y también ascender de puesto dentro de la municipalidad ,Por lo tanto se evidencia que los servidores públicos sienta una mejora económica en sus sueldos y esto mejoraría en aumentar los incentivos económicos y los no económicos los servidores públicos de dicha institución mejorarían su condición de vida y familiar y con los no económicos se realizarían capacitaciones, pasantías y becas para mejora su desarrollo profesional y la posibilidad de ascender a cargos de mucha más responsabilidad dentro del municipio.

Según Arizmendi Díaz, (2015), indica: la relación del clima organizacional en la motivación del logro de los trabajadores Mexicanos en la Universidad Nacional Autónoma de México. Donde el investigador concluye.

Se evidencio la existencia de una buena relación de la motivación con el clima organizacional el cual motiva los empleados Mexicanos, principalmente a los de la Universidad Autónoma de México, sienten satisfacción laboral con su organización donde se apoyan entre colegas de las diferentes áreas donde también existe unión, compañerismo y consideración de parte de los jefes y autoridades a los servidores públicos de su organización, donde la autoridad Universitaria premia a sus trabajadores con incentivos económicos y no económicos dándoles beneficios sociales y de capacitación, resoluciones de felicitación asensos a cargos jerárquicos los cuales son motivadores para el trabajador por el esfuerzo y responsabilidad que realiza. Concluye que en esta organización que es la Universidad Autónoma de México si existe un buen clima organizacional y los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo y tiene iniciativa de perfeccionar y cumplir con retos más difíciles dentro de su trabajo a si de esta manera se identifican más con su Organización Universitaria.

Para la mejora de productividad y el desempeño profesional dentro de la organización sus autoridades saben que al personal tiene que estimular con una buena motivación y un buen liderazgo empático dentro del trabajo ya sean económicos y no económicos los cuales estén direccionados a la mejora profesional del trabajador dentro de su organización y esto motivara a mejorar el trabajo en equipo si como la productividad y la eficiente atención al usuario que son los estudiantes universitarios y a la población en general

A nivel nacional.

Según Masco (2013) indica “Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red N|11 de Condevilla en el distrito de San Martín de Porres 2013”, Como resultado de la investigación se determinó que si existe un buen clima

organización y una buena satisfacción laboral de los profesores de toda la Red N° 11 del Distrito de San Martín de Porras, donde se les aplicó las encuestas respectivas a los docentes del nivel inicial, primaria y secundaria, estas encuestas fueron tipo cuestionario, los cuales fueron tomados por muestreo de tipo no probabilístico y el resultado estadístico fue positivo directo moderado ($r = 0.521$) ($r = 0,521$) del clima organizacional y la satisfacción laboral. Donde podemos decir que los docentes del distrito de San Martín dentro de sus Instituciones Educativas existen en la mayoría un adecuado clima organizacional y la satisfacción laboral entre las autoridades y el personal docente el cual motiva a seguir trabajando con entusiasmo en bien de los educandos y por la mejora continua de un buen clima organizacional y buena satisfacción laboral en la Red N° 11 de Condevilla en el distrito de San Martín de Porras.

Según Sotomayor (2012), en el estudio titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno de Moquegua 2012”, desarrollado primordialmente como meta conocer la correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno de Moquegua 2012, el presente trabajo es cuantitativo no probabilístico no experimental, correlacional. Para la muestra se tomó a 109 servidores públicos de la sede del gobierno regional de Moquegua en su mayoría a los administrativos, los resultados resaltaron que existe niveles medios de clima organizacional y satisfacción laboral en el gobierno regional de Moquegua y se evidenció que sí existe la relación significativa ($r = 0,749$ y $p = 0,000$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el gobierno Regional de Moquegua.

Donde se llega a la conclusión que en la sede del gobierno regional de Moquegua; existe un adecuado clima organizacional, de acuerdo con las necesidades y exigencias de las personas que son los trabajadores y una satisfacción laboral agradable donde los trabajadores administrativos se sienten identificados y comprometidos con su organización, además los trabajadores son periódicamente motivados y premiados por la labor que realizan en sus respectivas tareas y áreas de trabajo, con incentivos

económicos y no económicos en merito a su buena labor el cual motiva en el desempeño del trabajo encomendado y esto es merecedor para la existencia de un buen clima organizacional y una satisfacción laboral de sus empleados.

Según Pérez y Rivera (2015) realiza el estudio de: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del, Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana 2013”, en la investigación realizada en el IIAP se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental de tipo descriptivo correlacional, se realizó la encuesta y los cuestionarios a 107 trabajadores del IIAP entre nombrados y contratados de los regímenes laborales 728 y 1057. Donde se llegó a las siguientes resultados que nos demuestran los encuestados que en este caso vienen a ser los propios trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana.

El estudio que se realizó en el IIAP, sirve para mejorar y fortalecer más el trabajo en equipo con el objetivo de continuar con la mejora de tener un buen clima organizacional al interior del IIAP, y una buenas relaciones humanas donde los trabajadores sientan satisfacción laboral por el trabajo que realizan y se sientan identificados con su organización todo el equipo de trabajadores que laboran en el IIAP.

A nivel local.

Según Aucá Pérez, Irvin Mishell (2011), realizó la investigación de: “Clima laboral y satisfacción del personal de la empresa EPS SEDA CUSCO”, (Universidad Privada Andina de Cusco). Para llegar a esta conclusión se realizó con participantes quienes eran los trabajadores de la propia empresa EPS SEDA CUSCO de 131 trabajadores entre ellos participaron los gerentes del directorio, jefes de área, administrativos, y los trabajadores de planta de obras entre nombrados y contratados, donde en la presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental de tipo descriptivo, explicativo correlacional, y se realizó el Clima laboral y satisfacción del personal de la empresa e realizó la encuesta

y los cuestionarios a los trabajadores de EPS SEDA CUSCO donde nos arroja la siguiente conclusión que el clima laboral que se percibe en EPS SEDA CUSCO es positivo influyendo significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de EPS SEDA CUSCO. Esto nos demuestra que existe una buena comunicación , y motivación con el personal quienes laboran en el municipio, donde la motivación debe comenzar de los directivos, gerentes y los propios trabajadores, a quienes se les da facilidades para dar sus opiniones, puntos de vista e ideas que sean en beneficio de la EPS SEDA CUSCO, en la presente investigación también se detectó que un pequeño grupo de trabajadores presenta insatisfacción laboral por que muy pocas veces se les toman en cuenta a pesar que son nombrados y tiene varios años trabajando para la empresa. El trabajo de investigación demuestra que existe un regular clima laboral y satisfacción laboral a pesar que esta organización tiene las posibilidades de infraestructura y económicas para mejorar esta situación pero sin embargo las decisiones de mucha más importancia lo toman los gerentes que tiene los altos cargos jerárquicos en la empresa, y el personal de planta no está enterado de estas nuevas disposiciones, porque no llegan a su área de trabajo en la EPS SEDA CUSCO es regular a mas porque existe una regular comunicación y motivación al trabajo que realizan .

Según William David Vera Calcina (2016) Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca Provincia de Canchis Región Cusco 2016. Donde llegan a la conclusión que la satisfacción laboral es regular donde existe niveles bajos de clima organizacional y niveles altos en satisfacción laboral el personal de la entidad Municipal de Pitumarca, la satisfacción que percibe es regular, por la autonomía laboral que los trabajadores pueden desarrollar sus propias de sus habilidades propias de su experiencia en el centro de trabajo debido a que cuentan con conocimientos con los que cuenta. Al respecto del reconocimiento de vez en cuando son reconocidos con algunos premios, elogiados por el trabajo que realizan en bien de la municipalidad, sin embargo la municipalidad no cuenta con presupuesto para un buen reconocimiento de incentivos económicos a su calidad de trabajo del mismo; es deficiente y precario, pues los indicadores como retribución

económica que percibe el personal no puede satisfacer sus necesidades personales ni familiares y menos todavía de superación profesional que tienen como trabajador municipal y peor aun para educar a sus hijos en un centro superior, también se la investigación muestra que el municipio no realiza capacitaciones al personal de planta tampoco da apertura a la iniciativa de nuevos proyectos, las formas de política gubernamental que toman el Alcalde y los gerentes no es la adecuada debido a que no se les está consultando sobre determinados asuntos al personal de cada área, estas decisiones y disposiciones de importancia es tomado en los niveles altos donde los trabajadores no están enterados pero si tiene que cumplir con las nuevas decisiones y disposiciones.

1.3. Teorías Relacionadas al tema.

Clima organizacional.

Según Brunet L. /(1987), Existe diferentes conceptos de clima organizacional donde encontramos dos escuelas pensamiento filosófico de las ciencias del conocimiento humano, quienes realizaron investigación sobre el clima organizacional dentro de una organización, entre ellos tenemos la escuela de GESTAL Y la escuela FUNCIONALISTA.

La escuela de GESTAL, estudia el pensamiento que tiene el personal de una organización u empresa el cual es un todo, es el lugar donde se realiza el trabajo en conjunto, donde los individuos perciben como un todo a la organización el cual tiene dos etapas a) Captar el orden de las cosas tal como se encuentren en el mundo global. b) Crear un nuevo orden de cosas, mediante en proceso de integración del pensamiento del individuo. El pensamiento de esta escuela quiere demostrar que los hombres perciben y comprenden el mundo que les rodea tal igual como lo ven y actual tal, Quiere decir que la persona percibe con atención y objetividad el centro de labor donde uno trabaja y de su alrededor que es la sociedad y esto influye en su comportamiento y actuar del individuo, es que en la actualidad el trabajador percibe

con su mirada el centro de trabajo que es la organización u empresa con el cual se siente identificado en lo personal porque es su fuente ingreso económico.

Según la ESCUELA FUNCIONALISTA, afirma que el individuo tiene un pensamiento y comportamiento de acuerdo al medio geográfico donde vive y realiza sus actividades cotidianas, donde solo le diferencia sus pensamientos individuales juegan un papel importante en su aclimatación y adaptación al medio que lo rodea, para los funcionalistas estas diferencias individuales que tiene la persona les hace actuar e interactuar con el entorno laboral donde trabajan activamente juntos con los demás trabajadores. La escuela de Gestalt y los funcionalistas están en permanente estudio del clima organizacional donde los trabajadores tratan de entrar en un equilibrio emocional como trabajador y como miembro una organización donde trabajan permanentemente

Estas dos escuelas del pensamiento tienen como finalidad el estudio del comportamiento humano en este caso del trabajador como un todo quien se desenvuelve en el entorno laboral donde percibe el clima organizacional dentro de una organización donde diariamente el individuo trabaja y alcanza un nivel de equilibrio emocional como persona y trabajador de una organización.

Según Ivancevich, (2006), llega a la conclusión que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un ambiente organizacional dentro de una organización; implica conocer las teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas que apoyan a conocer, como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, competencias, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos en las diferentes áreas de trabajo de las diferentes oficinas donde se desenvuelven profesionalmente donde encuentran un ambiente organizacional agradable el cual motiva al recursos humano en el cumplimiento de sus metas, objetivos, misiones y las estrategias a utilizar en el logro de sus aspiraciones organizacionales.

Por lo cual es importante que exista un Clima organizacional dentro de una organización de trabajo, porque es el entorno donde el trabajador demuestra su comportamiento, habilidades, destrezas, actitudes, su desempeño laboral, donde resalta sus percepciones Psicológicas, antropológicas y culturales dentro de la organización que es el ambiente de su trabajo, donde se desenvuelve su potencial humano en el logro de sus aspiraciones profesionales que tenga dentro de una organización.

Según Campbell (1976), afirma sobre el clima organizacional que es causa y resultado de la estructura como está formado una organización estructuralmente y de diferentes procesos que se generan dentro de las organizaciones, los cuales tienen influencia real en la perfil del comportamiento. Esta definición propuesta por Cornell (1955) presenta “una mezcla de percepciones e interpretaciones, que poseen los individuos sobre su trabajo sobre la labor que cumplen dentro de una organización y su relación con los demás miembros de su entorno que laboran dentro de una empresa” (p.43).

La propuesta del clima organizacional esta necesariamente determinado por cómo percibe el hombre a las demás de las personas que trabajan en una organización y solo a partir de ello se podrá sacar especificar singularidades.

Según Robbins Stephen. (1999), “Comprende a los individuos quienes trabaja en una organización quienes conocen e interpretan sus precisiones sensorio motrices con la finalidad de saber el significado del ambiente laboral donde trabaja el individuo” entonces se llega a conocer la estructura del clima organizacional es multidimensional donde todos los componentes pueden ser percibidos por los empleados, sobre las diversas funciones que cumple el trabajador y a de las proyecciones que tiene la organización y de los aspectos de identificación y comportamiento de los miembros de la organización los cuales no necesariamente

pueden ser palpables pero si se siente identidad personal con la organización.

Al conocer el la motivación que existe dentro de una organización proporciona en los trabajadores la existencia de clima laboral el cual motiva en el logro de su desempeño como trabajador e identificación el cual le da satisfacción en su puesto de trabajo, esto permitirá realizar cambios sustanciales planificados dentro de una organización con el afán de mejorar la conducta laboral de sus integrantes y sientan una satisfacción laboral dentro de la organización.

En este caso los miembros de una organización perciben el ambiente laboral que existe dentro de una organización donde se ve las relaciones interpersonales de los trabajadores al igual con sus jefes quienes tiene diferentes estilos de liderazgo, comunicación, motivación y de estimular con incentivos económicos a su personal los cuales influyen directa e indirectamente en el trabajo para el buen desempeño de sus funciones y el aumento de la productividad dentro de una organización.

Chiavenato I. (2009), lo define al clima organizacional como a la buena relación que existe entre los individuos y la organización. Donde vemos claramente, los trabajadores se encuentra en un permanente de aclimatación y se adaptan las distintas formas laborales que tiene que desempeñar el trabajador, laborales como el desarrollar diferentes oficios dentro de su entorno con la visión de mejorar su condición personal y profesional y que sienta un equilibrio personal y la satisfacción individual y social, dentro de su organización, esto se relaciona con la confianza, comunicación, liderazgo y motivación de los componentes de una organización, cuando este aspecto está elevado en los trabajadores quiere decir que el ambiente laboral es elevado y tiene relación con la satisfacción laboral (p.22).

Por lo que, podemos decir que el ambiente organizacional que siente el trabajador pasa los estados de ánimo, y estrés, de desconfianza, que los trabajadores públicamente tiene discrepancias con los jefes y los gerentes de la organización llegando en algunos casos a paros y huelgas sindicales, o pertenecer

organizaciones criminales quienes están siempre metidos en problemas de descomponer una organización.

Por lo que podemos decir que las organizaciones donde se desenvuelve el trabajador se siente identificado con el clima organizacional que se respira en su entorno laboral, todos estos componentes forman el ambiente laboral con las características singulares que constituyen la personalidad de las organizaciones que interviene en el comportamiento de los individuos que forma parte de ellas, pero sin embargo cuando existe un clima organizacional elevado mejora la motivación individual y la satisfacción personal y social del trabajador, porque se sienten satisfechos con su organización por que se desenvuelven con amplitud y confianza en su entorno laboral y sienten que hay un buen clima laboral..

Teoría del clima organizacional de Likert.

Según Brunet (1987), esta teoría nos fundamenta: la actitud comportamental de los empleados de una organización es ocasionado entre otros acontecimientos, por la conducta administrativa de la organización y por los etapas organizacionales que se encuentran jerarquizadas y estructuralmente organizadas donde que aquellos observan, por sus apreciaciones concretas. La respuesta objetiva de una persona ante cualquier situación constantemente está en función de la apreciación conductual que tienen de ellos mismos dentro de la organización. Los elementos que actúan en la apreciación personal del clima organizacional son: La estructura organizacional del contexto, la situación jerárquica de los empleados en la organización, los factores conductuales personales y la que el trabajador percibe como miembro de una organización el clima laboral existente en su entorno el cual le da satisfacción en su trabajo (pp. 52-54).

Esta teoría nos da a conocer que el comportamiento de los empleados se percibe por la conducta administrativa de la organización donde la jerarquía que presenta cada trabajador en la empresa genera un sentido de pertenencia, dependencia y

una apreciación que afectan el sentido socio- psico- emocional particularmente de los servidores públicos que son los trabajadores que se encuentran en los niveles jerárquicos inferiores respecto a los superiores que laboran dentro de una organización.

Teoría de Litwin y Stringer (1968).

Según esta teoría estos investigadores propusieron por primera vez el concepto de clima organizacional. Para estos autores el concepto de clima es un conjunto de elementos del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los empleados que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación personal.

Según, estos investigadores tratan en dar a conocer fundamentalmente los conceptos conductuales que tiene las personas que laboran en una entidad empresarial el cual es conocido como una organización don conocen las teorías de liderazgo, comunicación ,motivación y confianza. El investigador percibe los diferentes aspectos de la conducta humana dentro de una organización, los cuales influyen en su rendimiento laboral y en su comportamiento como trabajador y miembro de una organización.

Para Litwin y Stringer, el clima organizacional tiene nueve dimensiones que pudieran existir dentro de una organización los cuales son:

Estructura. Están sometidas a las normas de la organización, de las reglas generales de Autoridad, políticas de la organización, Jerarquización de mando dentro de la organización, regulaciones y obligaciones. Quiere decir que se refiere a las situaciones de formalismo en una organización.

Responsabilidad. Se refiere a la visión que tiene el trabajador del comportamiento y del actuar de sus jefes, porque el gerente tiene una responsabilidad en la forma como conduce el organismo donde se tiene que cumplir logros, y el trabajador debe cumplir con sus propias exigencias para cumplir con el buen desarrollo de su trabajo.

Recompensa. Se refiere a los estímulos y premios recibidos por el trabajo bien hecho. Es cuando las organizaciones utilizan más los estímulos de reconocimiento y premios a la buena labor que cumplen los trabajadores de una organización.

Riesgo. Se refiere a los retos que se enfrenta el trabajador dentro de una organización donde se tiene que cumplir con los compromisos de la Institución. Es una medida en donde la empresa presenta retos calculados que tiene que enfrentar a fin de lograr las metas propuestas.

Calidez. Se refiere a la actitud de cordialidad y buen trato que poseen los trabajadores de una empresa, donde los trabajadores se desenvuelven en un clima laboral agradable donde existe buena trato ameno con los gerentes y el personal de la organización.

Apoyo. Es el grado de solidaridad que hay entre los trabajadores de una organización, donde existe la ayuda mutua entre los trabajadores para alcanzarlas metas proyectadas comunes de la institución donde el personal practica la solidaridad.

Normas. Son las reglas, normas y políticas que establecen las organizaciones los cuales tiene que ser cumplidos por todos los trabajadores y los jefes jerárquicos los cuales se debe de cumplir con las normas internas que tiene que cumplir el trabajador y cumplir también con la productividad y las proyecciones que tiene la organización, y de esta manera también se mejora el desempeño laboral del trabajador.

Conflicto. Se refiere a los roces internas que existe dentro de la organización con los trabajadores de la organización, tanto empleados como superiores. Donde el trabajador acepta en muchos casos las órdenes retadoras y de mal gusto de sus superiores, en toda organización existe conflictos internos entre trabajadores y los jefes, los cuales deben ser solucionados de inmediato para no perjudicar la buena

marca de la organización

Identidad. Se entiende como el sentimiento de compromiso y de pertenencia que tiene el trabajador con la empresa u institución donde una persona labora, por eso decimos que la identidad organizacional juega un papel importante para el buen desempeño laboral del trabajador. Por lo general, es el sentimiento de identificación personal con su organización donde comparten metas, actividades sociales y recreativas y objetivos comunes de productividad y proyecciones que aspira la organización en el futuro.

Enfoque sobre el clima organizacional.

Según Forehand y Gilmer (1964), a definió al clima organizacional como el conjunto de características estructurales estables que tiene una organización, donde cada organización tiene su particularidad y se distinguen de las otras organizaciones porque tienen diferentes estructura organizacional y se diferencian también por que se dedican a diferentes rubros el cual diferencia el actuar de los trabajadores de una organización con la otra institución o empresa.

Enfoque subjetivo.

Según Halpin y Croft, (1963), afirmaron que el clima organizacional es la opinión que tienen los trabajadores de la forma y expectativa organizacional al que se proyecta una institución o empresa.

Enfoque mixto.

Según Litwin y Stringer, (1968), indican que el clima organizacional son los efectos observados de sistema formal de la organización, con el estilo informal de los jefes y administradores y de otros aspectos de tipo organizacionales y del clima laboral los cuales son importantes en lo actitudinal, valores éticos morales, creencias que motivan a los trabajadores quienes se desempeñan dentro de una empresa u

instituciones organizacional.

Tipos de Clima Organizacional.

Según García (2009), da a conocer dos grandes sistemas de clima organizacional.

Sistema I. autoritarismo explotador.

Este sistema de clima autoritario donde la alta dirección no tiene confianza en sus trabajadores. Donde buena parte de las directrices gerenciales se toman en las altas esferas de la empresa y se delegan según a la jerarquía de su función puramente descendente. Donde los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de temor, miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente se entrega alguna recompensa al empleado, pero en la mayoría de los casos los trabajadores laboran por la necesidad de trabajar y es poco lo que esperan de la organización, que les pudiera brindar satisfacción los cuales se quedan en los factores psicológicos del trabajador.

En este sistema de clima organizacional se tiene en clima laboral estable, sistema de clima organizacional tiene un ambiente laboral estable formal donde no hay comunicación de la alta gerencia con sus trabajadores solo existe en forma de ordenes los cuales tienen que ser cumplidos por los trabajadores en forma de instrucciones y específicas.

Participativo: Sistema II- Autoritarismo paternalista.

En este sistema el clima organizacional es aquel en el que la alta gerencia tiene una confianza condescendiente en sus trabajadores, como la de un patrón con su empleado. En la mayoría de los casos las decisiones de importancia se siguen tomando en las escalas superiores pero en algunos casos las decisiones poco importantes se toman en las escalas inferiores. Los estímulos

y algunas promesas de recompensas se concretan en pocas oportunidades y algunas veces las desobediencias son castigadas, de alguna manera se concede ciertas facilidades al personal dentro del marco de los límites de la organización para motivar a los trabajadores.

En este sistema de ambiente organizacional la alta gerencia concede ciertas facilidades y condiciones laborales al personal en sus actividades cotidianas con la organización y personales del trabajador, pero sin embargo, se nota la actitud del clima organizacional de laborar dentro de la organización en forma estructurada donde cada trabajador cumple con sus funciones.

Participativo : sistema III – Consultivo.

Esta clase de dirección organizacional existe más descentralización y delegación de funciones a sus empleados, donde la alta gerencia está desarrollando un clima laboral más comunicativo, participativo tiene confianza en sus empleados. Los acuerdos y las disposiciones se toman generalmente en las altas esferas de la organización pero se permite a los empleados que tomen decisiones más concretas de poco interés donde si pueden intervenir los trabajadores de menor jerarquía funcional. Donde la comunicación es de tipo descendente de arriba hacia abajo. Las recompensas y los castigos son ocasionales y cualquier implicación de incumplimiento se utilizan para motivar a los trabajadores; la gerencia también trata de satisfacer sus necesidades de prestigio, y desarrollo profesional y de estima personal de los trabajadores quienes aspiran y se proyectan a la superación personal para con el tiempo y con la experiencia recabada pidieran asumir puestos importantes dentro de la organización.

En este sistema de clima organizacional los trabajadores de una organización tienen más participación donde las decisiones se toman, con la

participan los trabajadores, también se visualiza un ambiente laboral más activo donde la administración permite que exista más comunicación con los gerentes y con sus trabajadores y toda función laboral se proyecta al logro de las metas y objetivos al cual se encamina la organización.

Participativo: Sistema IV – Participación en grupo.

En este tipo de clima organizacional el jefe y los gerentes tienen alta confianza en sus trabajadores, donde las decisiones son más descentralizadas y se distribuyen a los diferentes áreas de la organización, también el ambiente comunicativo es vertical como horizontal, que se dan de manera ascendente a lo descendente y también en forma lateral donde se origina una participación en equipo. El clima organizacional en este sistema es más comunicativo y amplio donde se otorga entera confianza a los trabajadores, donde el personal tiene altos niveles de compromiso e identificación con la organización en el logro de los objetivos propuestos por la organización.

En este tipo de organización donde se ve una buena comunicación de los directivos con sus trabajadores quienes gozan de alta confianza con sus directivos, también gozan de los beneficios económicos y de desarrollo personal así como profesional que les brinda la organización. Donde el trabajador solo le queda cumplir con su trabajo y con las proyecciones de desarrollo que tiene la organización.

Dimensiones del clima organizacional.

Comunicación.

El vocablo comunicación deriva del latín *comunicare* que quiere decir compartir algo. a través de la comunicación, los seres humanos y animales nos comunicamos con nuestros semejantes.

Según Chiavenato (2007), indica que “La comunicación es el un proceso por el cual se transmite comunicación y signos verbales y no verbales de un sujeto a otro. Es por medio de la comunicación se transmiten información, ideas, pensamientos, valores y es el medio por el cual las personas nos relacionamos con nuestros semejantes.” El investigador nos quiere dar a conocer que comunicar es hablar, es trasladar a otras personas información y significados como también, podemos dar a conocer nuestros malestares e incomodidades que pudiéramos sentir en una organización y otros que se pudieran dar en situaciones que se podrían dar dentro del seno familiar y dentro de una organización. (p.59).

Según Gaspar, (2011), la comunicación es el eje fundamental para que exista una un buen clima organizacional, en tal situación los trabajadores de una empresa u organismo aumentan su interés y sus expectativas así como el nivel de confianza y motivación comunicacional entre los servidores públicos de una organización. Por tal razón las autoridades ediles, regidores y gerentes deben de practicar buenas relaciones interpersonales comunicativas con todos los servidores públicos de la organización, de esta manera la comunicación se asertiva, y llegue a tos los trabajadores de la organización enforma adecuada y oportuna (p.23).

La autoridad o jefe de una organización debe de practicar una adecuada comunicación asertiva y empática con sus trabajadores para alcanzar las metas propuestos que tiene la organización, por tal razón la comunicación debe de practicarse en forma eficiente y permanente en una organización. En esta relación de conceptos Koontz y O’Donnel (1985) indica que “cuando existe una buena comunicación asertiva en el intercambio de comunicación interpersonal de información permitirá las buenas relaciones humanas entre los servidores públicos de una organización" (p. 682).

De lo dicho anteriormente de la dimensión comunicacional que es importante la

utilización de una buena comunicación interpersonal entre todos los componentes quienes integran la organización, puesto que la comunicación lo utilizamos en todo momento en la vida cotidiana y en el trabajo, es por este medio comunicativo donde los jefes u directivos transmite las directrices organizacionales a sus empleados donde están establecidas que tiene proyectada la organización, es por este medio comunicativo también que los servidores públicos acatan las ordenes de sus superiores, como también ellos transmiten sus necesidades, expectativas e incomodidades que pudieran originarse dentro de su organización laboral.

Según Fernández (1992), llega a la conclusión que para obtener un adecuado y buena comunicación debe de existir primero excelentes relaciones interpersonales entre los trabajadores que pertenecen a una organización, puesto que estas relaciones interpersonales permitirán que exista un recurso humano optimo, capaz de solucionar rápidamente los conflictos que pudieran originarse dentro de la organización mediante el dialogo, de igual forma los trabajadores pueden utilizar mecanismos comunicativos de documentación escrita para poder expresar sus necesidades ante sus superiores. De los argumentos mencionado, Tovar (1996), Dice que el acto comunicativo es el lubricante esencial para un buen funcionamiento adecuado y una forma del proceso administrativo de la organización. Por lo tanto podemos decir que el acto comunicativo es importante porque es el eje que encamina para que exista un buen clima organizacional uso que se pudiera dar a la comunicación permitirá la existencia de buenas relaciones interpersonales entre los directivos y los servidores públicos de una organización laboral, donde los trabajadores pudieran expresar sus dificultades y satisfacciones que pudiera existir en sus actividad diaria dentro de la organización.

Exciten muchas formas de comunicación dentro de una organización, los investigadores mencionados hacen referencia a la comunicación informal y formal los cuáles se dan en forma horizontal, ascendente y descendente que presentan en una organización. La comunicación formal están establecidos y son conocidos

como los formalismos reconocidos, como la reuniones de directivos, entrevistas con su persona, reuniones de trabajo, exposiciones de rendimiento económico y otros actos comunicativos que son conocidos como comunicación formal y esta clase de comunicación se practica más en todas las organizaciones públicas y privadas, la comunicación informal lo conocemos como comunicación vulgar los cuales son como el rumor, los chismes, la comunicación callejera y otras , que pudieran distorsionar la comunicación entorpeciendo el buen desarrollo del clima organizacional, los cuales pudieran a llegar a quebrar las buenas relaciones humanas, perjudicando la buena marcha de la organización.

Liderazgo.

La palabra “líder” viene de la partícula “lid” que proviene del latín lis, Litis que quiere decir el líder es quien lo inicia o quien se encuentra en una querrela, disputa o proceso.

La persona que se considera líder debe de tener la capacidad de liderazgo y de influir en la actitud mental de las otras personas y de grupos de personas los cuales pudieran ser pequeñas o grandes, haciendo que este grupo de personas en este caso de los servidores públicos trabajen con más ganas y responsabilidad, en cumplir los objetivos organizacionales de la institución. El líder también tiene que tener iniciativa de realizar las cosas, capacidad e iniciativa de gestión y convocatoria, como también liderazgo en la buena administración de la organización, donde el personal este predispuesto a las directrices de la organización.

Según Rallph M. Stogdill (1999), llega a la conclusión del liderazgo, Que el lidere es la persona que tiene el liderazgo gerencial que es la persona quien dirige las directrices y actividades de la organización e influye en todo el personal que trabaja dentro de la organización en el logro de las metas establecidas. Esta conclusión nos da a entender que la persona líder que maneja el liderazgo de una

organización tiene que tener la capacidad de persuasión e influencia en los trabajadores, así como tener capacidad de mando motivador, donde el potencial humano que es el servidor público pudiera disponer sus competencias y potencialidades en el desempeño de sus funciones de su trabajo en favor de la organización.

En tal situación la personalidad del líder, debe ir más allá de un simple funcionario que tiene un cargo jerárquico, que es lo impone ordenes que recibe de sus superiores, los cuales los convierte en ordenes para sus servidores públicos de menor jerarquía, a su vez quiere que lo cumplan tal cual lo manda el jefe. En la actualidad la persona líder está cambiando esta actitud dictatorial y vertical, con una actitud más comunicativa, motivadora y de confianza, donde el servidor público se sienta respetado de sus derechos laborales, donde cumpla con su trabajo con responsabilidad no porque otra persona lo imponga sino porque el mismo lo dispone y lo decide que tiene que hacerlo, porque sabe que es su trabajo donde tiene que disponer lo mejor de él para los objetivos de la organización donde trabaja y él se sienta satisfecho con sus funciones que realiza por convicción propia.

La actitud del líder se ve reflejada a la de dirección administrativa dentro de la organización, donde el gerente que tiene el liderazgo de la organización se capacita de manejar y proyectarse a futuro eficazmente en el buen trato motivador al personal a que cumpla sus funciones laborales con mayor eficiencia, creando un ambiente laboral armónico donde los servidores públicos reciban capacitaciones, pasantías, aumento salarial, ascenso de cargos y reconocimientos a su buen labor, estas actitudes positivas que brinda el gerente como líder, propiciara que sus trabajadores se sientan comprometidos y motivados con su organización.

El directivo gerente como líder de la organización es conocedor que debe brindar una actitud de amabilidad, y gratitud a sus servidores públicos, como también debe motivar, dar apertura a la comunicación, confianza, el gerente debe propiciar un

clima donde los trabajadores se sienta satisfecho consigo mismo y con la organización, el líder debe propiciar el entusiasmo y las ideas motivadoras de superación y de buenas relaciones interpersonales, donde todo el equipo de trabajo tenga una elevada moral de su persona y de su organización, La s capacidades y potencialidades que tiene el gerente para guiar, conducir, orientar, dirigir y tomar en consideración al servidor público, le pone al gerente como un líder creativo, futurista y emprendedor.

Motivación.

La palabra motivación de reviva del latín motivus, que quiere decir que la motivación es la causa de una acción motiva.

Según Robbins (2004), “La motivación es el proceso por medio del cual el entusiasmo del individuo se ven vigorizados y animados en el logro de un objetivo. Esta conclusión tiene tres aspectos importantes, dirección, perseverancia y energía (p341). También dice el investigador “dar motivación es dar recompensa a los servidores públicos, el cual es una actividad de mucha importancia y de desafío que los directivos de una organización tiene que lograr, para que los servidores públicos ejecuten sus máximos esfuerzos en la labor que cumplen, donde los directivos debe de conocer las formas y las razones de su motivación de los trabajadores, para la el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

En toda organización la motivación siempre tiene que estar presente para él logra de los objetivos propuestos donde el gerente tiene que saber el momento adecuado de participar dentro de las organización donde debe incentivar y motivar a las personas de manera oportuna, el cual motivara al personal a trabajar con más esfuerzo y animo dentro de la institución que es la organización.

Segun Stoner (1996), La motivación es un facultad social y administrativo que

determina en la actitud del individuo, en forma consiente “hace que las personas funcionen” para motivar se requiere una serie de factores para obtener una motivación excelente, el cual interviene en el estado de ánimo de los trabajadores donde deben de conocer si existe o no motivación a los trabajadores de, los directivos deben de buscar los mecanismos para poner en acción los indicadores motivacionales, el cual permitirá que los gerentes de una organización, puedan mejorar las relaciones interpersonales laborales de los trabajadores con su organización. En toda organización debe de existir motivación tanto persona como grupal a los servidores públicos de una organización.

Por lo tanto en estos nuevos tiempos contemporáneos donde existe la calidad total con los avances tecnológicos de punta que se encuentran dentro de una organización que se visualizan en la calidad total de infraestructura, maquinarias en la productividad, seguridad, cuidado del medio ambiente de una organización, la motivación está presente en cada momento donde los directivos se encamina en motivar a su personal cada día a veces semanalmente con charlas motivadoras.

En este mundo globalizado que vivimos donde el personal debe estar capacitado y principalmente motivado para desempeñarse mejor en su trabajo del cual son concedores las autoridades, los gerentes y los dueños de las empresas, son quienes tiene que motivar periódicamente a su recurso humano quienes son los que ponen en funcionamiento la organización y de esta manera el personal trabajara con responsabilidad, puntualidad y confianza, solo así se lograra los objetivos propuestos de la organización.

Según Landy y Becker citados en Stoner (1996), según a la conclusión que llego, donde clasifico la motivación en varias teorías motivacionales los cuales se aplican en tres teorías : primero la teoría de las necesidades, segundo la teoría de las expectativas, y la tercera teoría de las metas. (P.491-492).

El recurso humano en la actualidad está tomando mucho empoderamiento y fundamental importancia, puesto que el trabajador es el que pone en funcionamiento la organización y la productividad de la organización, el talento humano es un potencial en la ejecución de sus capacidades y potencialidades que la organización tiene que motivar permanente mente para lograr las metas establecidas como objetivo a alcanzar al cual fue propuesto, también a los trabajadores les gusta asumir responsabilidades de mayor importancia dentro de la organización con el afán de mejora la productividad y resolver problemas dentro y fuera de la organización con el afán de trabajar en conjunto para el logro de las metas esblencadas.

Confianza.

Consideran a la confianza como la seguridad que tiene una persona de la otra persona, quiere decir es cuando una persona deposita amplia confianza en la otra persona, esto se muestra en una organización, es cuando los directivos y gerentes muestra confianza a sus trabajadores, delegándoles funciones de importancia y de confianza en el desempeño de sus responsabilidades mostrando un trato de cordialidad y de gratitud a su personal, de igual modo los servidores públicos también tiene confianza de sus directivos y gerentes de la organización, quienes se siente seguros de su estabilidad y de la confianza que gozan ambos servidores público y directivos quienes trabajan dentro de una organización.

La confianza es el factor imprescindible que solo el recurso humano, puede dar a la otra persona donde ambos forman un equipo de trabajo quienes conducena la empresa al éxito que desea lograr en un futuro cercano y esto se lograr gracia a la buena confianza que gozan los servidores públicos con su organización.

Según Hedberg y Olve, (1997), sostiene que la elaboración de la confianza mutua de una persona que confía en la otra, el cual es una unión de los socios quienes

son los que ponen en funcionamiento una organización consolidada, virtual o imaginaria, siendo importante el mejoramiento de las relaciones humanas de confianza y identidad des de las actividades interpersonales y de trabajo con la organización.

Tener confianza es cuando las personas son capaces de actuar de manera adecuada en determinadas situaciones de pensamiento y de gratitud, con la otra persona. De igual forma ocurre en una organización es cuando los directivo y gerentes depositan confianza a sus trabajadores y estos a su vez también deben de responder con gratitud y responsabilidad con la organización y con sus directivos, por lo tanto la confianza es mutua u adecuada en una organización.

Según Lanschinger, Finegan y Shamian, 2001). En estos tiempos irónicamente, la Confianza es necesaria e importante en una organización para el éxito tanto para la organización y para los trabajadores, sin embargo en la actualidad están cambiando, principalmente en las relaciones laborales de los propios trabajadores quienes están perjudicando esta confianza. Rosseau y sus investigadores (Rosseau, Sitkin, Burt y Camerer, 1998) quienes definen a la confianza como un proceso Psicológico quienes reconocen y aceptan los comportamientos actitudinales que creen que están vulnerando con sus expectativas positivas y negativas la confianza que existe entre los miembros de una organización.

Por lo tanto la confianza en la actualidad es de vital importancia en las organizaciones, ya que por intermedio de esta actitud personal que otorga una persona a la otra persona es porque siente consideración de respeto y confianza en su persona. De igual forma los directivos de una organización depositan confianza en sus servidores públicos porque confían en la responsabilidad y en la identificación con la organización, de igual modo los servidores públicos confían con sus directivos y su organización.

Dimensiones de la satisfacción Labora.

La satisfacción es estado psicológico de bienestar que una persona logra experimentar en la recomposición en su equilibrio emocional persona y de grupo al saber que se sienten tranquilidad y alegría emocional y esta misma sensación experimenta cuando reciben una motivación agradable en el logro de los objetivos.(Ardouin. J.Bustos. C. Cayo. R . & Jarpa. M.200) .

Estos investigadores determinan que percibe satisfacción en el centro de trabajo de la organización, esta sensación de satisfacción ocurre cuando se sienten motivados en sí mismo, quiere decir el trabajador tiene una actitud positiva de conformidad y de satisfacción con su desempeño laboral, con sus compañeros de trabajo con sus jefes y directivos y con su propia organización.

Definición de satisfacción laboral.

(Chiag y Nuñez, 2010), llegaron a la conclusión que la satisfacción es un concepto unificador y agrupador que contempla un sin número de peculiaridades que cada trabajador percibe de su organización y de sus compañeros de trabajo, los cuales se evidencian en las actitudes comportamentales del trabajador, que siente sensación de satisfacción por los reconocimientos, incentivos, capacitaciones, charlas, pasantías que recibe el trabajador el cual les da satisfacción laboral.

(Chiang y Nuñez, 2010), llegaron a la conclusión, donde los investigadores tiene diferentes argumentos y sustentan sus puntos de vista sobre la satisfacción laboral.

Tabla 1

1976	Blum	Sustenta que la satisfacción laboral es la conclusión de diversos comportamientos que poseen los empleados ante su centro de trabajo los cuales son los procesos que se relacionan con la persona y con su vida cotidiana en general.
1984	Peiró	Menciona que la satisfacción laboral es un comportamiento que se produce por diversos comportamientos individuales los cuales se relacionan con diversa situaciones que se presentan en el trabajo dentro de la organización.
1986	Griffin y Bateman	Dice que la satisfacción laboral es un factor general que se logra en diferentes de satisfacción, entre ellos está el trabajo, las capacitaciones, los incentivos económicos, la supervisión, los reconocimientos, las charlas, las oportunidades de superación, los premios y otros reconocimientos que se producen en la organización y las condiciones laborales.
2001	Weiss y Brief	Concluye que la satisfacción laboral es un factor que influye en el comportamiento de los servidores públicos en su sentimiento y pensamientos, también influye en sus estados de ánimo psicológico, los cuales repercute en su personalidad afectiva y cognitiva que repercute en el buen desempeño de su trabajo dentro de la organización.

FUENTE: Tomado de Chiang y Nuñez (2010)

Según Gibson, Ivancevich y Dnnelly (2001), Que la satisfacción laboral se contextualiza como “el agrupamiento de sentimientos, sensaciones, comportamientos, pensamientos y emociones que puede ser buenos o malos que se observan en el comportamiento de las personas atreves de sus

actitudes, que muestran los trabajadores hacia su organización donde trabaja (p.121).

Claramente consideran es tos autores que la satisfacción laboral está referido más que todo a los comportamientos actitudinales que tiene los servidores públicos frente a su trabajo dentro de la organización, cuando hablamos de comportamientos nos referimos a su componentes de que facilitan el trabajo cotidiano como son sus emociones, cognitivos, sentimientos, pensamientos, y conductuales que repercuten dentro de su organización.

Según Robbins (2004) .llega a la conclusión que trabajadores que laboran dentro de una organización se encuentran satisfechos en su centro de laboral, donde logran altos niveles de productividad y desempeño laboral. Quiere decir que los empleados se desempeñan con eficacia, activamente y dinámicamente, dentro de las funciones que tienen a su responsabilidad dentro de la organización, además logran mayores niveles de productividad tanto en lo económico y en la producción, dentro de la organización, por esta razón los directivos de la organización se preocupan de mantener satisfechos y motivados a sus trabajadores en lograr las metas comunes que tiene la empresa.

Según Robbins y Judge (2013), llega a la conclusión que los trabajadores de un organismo donde perciben bajos niveles de satisfacción laboral es uno de los aspectos más influyentes de inasistencias, tardanzas, bajo rendimiento y baja productividad en el trabajo, por esta razón existe en un organismo bajos niveles de satisfacción laboral es decir que los trabajadores se sienten insatisfechos y existe altos niveles de inasistencia y baja productividad. También podemos decir que la falta de los servidores públicos esta influenciado por los aspectos socio culturales en el que vivimos en la actualidad y diariamente. Esta reconocido que la satisfacción laboral que percibe un trabajador dentro de un organismo es determinante para la existencia de buena productividad dentro de una organización, no se deb tomar como el único factor de inasistencia de los trabajadores de una organización, Robbins y Judge (2013), aclara que en una organización existe

también políticas y estilos de liderazgo liberales, donde en algunos casos son positivos y negativos, lo cual genera en el trabajador niveles bajos y niveles altos de productividad y de identificación con la organización.

Entonces los autores nos dan caramamente a conocer que la satisfacción laboral que percibe el servidor público dentro de una organización será terminante para el mejor desempeño laboral y la buena productividad, si un servidor público percibe insatisfacción laboral en su organización, entonces el trabajador estará inconforme con su situación laboral el cual genera ausentismo laboral sin justificación y luego terminara con la salida del trabajador de la organización, también dicen que esta insatisfacción se visualiza en el comportamiento actitudinal del trabajador en su mal humor, no tiene ganas de trabajar, siente inconformidad, huye de las situaciones desagradables de malestar donde existe problemas internos, que se presentan en la organización, estas causales ocasiona en el trabajador su salida de la organización, y el trabajador busque nuevas oportunidades de trabajo que cope sus expectativas laborales y su desarrollo profesional.

Teorías de la satisfacción laboral.

Teoría de los dos factores

Según Gamboa (2010), dice Motivación-higiene. El autor señala que el individuo tiene dos categorías claramente diferentes de necesidades los cuales son cada uno independiente uno de la otra que influyen preponderante en el comportamiento del individuo de manera diferente y distinta. La primera está compuesto por los factores motivadores o satisfactores, los cuales se encuentran en la composición interna del propio trabajo mismo dentro de la organización los cuales son el logro de objetivos, el reconocimiento a la buena labor, desarrollo profesional, bonificaciones económicas y responsabilidad profesional en la organización. La segunda está referido a los aspectos higiénicos o insatisfactorios, estos no son tan importantes ni fuertes como la primera la de los motivadores, pero producen más que todo insatisfacción el

personal que trabaja dentro de una organización, estos dos factores se relacionan en el contexto laboral interno y externo que ocurre en el trabajo mismo. Entonces en una organización existe una política organizacional.

Según Pintado (2011), La satisfacción laboral es el comportamiento del empleado que tiene frente a su organización que es el lugar donde trabaja, esta actitud está basada en el empeño que pone en el trabajo en el desarrollo de su actividad laboral.

Como indica el autor la satisfacción laboral en un organismo está relacionado al clima organizacional que existe dentro de una organización y al desempeño laboral del empleado en sus actividades propias de su trabajo, los cuales tienen ser remunerados, de acuerdo a la función relevante que tiene dentro de la organización, como también se le brinda capacitaciones charlas, gratificaciones, reconocimientos, ascensos a cargos jerárquicos, incentivos, y las bonificaciones de ley, entonces el empleado se siente satisfecho de trabajar en la organización.

Teoría de la jerarquía de las necesidades básicas de Abraham Maslow.

Según Gamboa, 2010), dice cuando se formuló la investigación se planteó en su hipótesis que dentro del ser humano existe una jerarquía de 5 necesidades básicas: 1) Fisiológicas: se refiere a los componentes como el hambre, la sed, el refugio, el sexo y otras necesidades biológicas. 2) Seguridad: se refiere a los componentes como que la seguridad, cuidado, protección del daño físico, Psico-emocional. 3) Social: se refiere a los componentes como el afecto, pertenencia, cariño, identificación, aceptación y amistad. 4) Estima: se refiere a los componentes de estima personal y del respeto a si mismo (p.11).

Dicha teoría nos da a conocer que la actitud de los seres humanos está vinculado con dirección a satisfacer las necesidades básicas, los cuales se encuentran jerarquizadas desde lo más básico que es la necesidad interna de la persona hasta lo más externo que es la superación de la persona misma, lo

cual podemos entender como el servidor público puede solucionar sus propios problemas y los problemas laborales que se presentan en la organización, estos comportamientos que tiene el servidor público es de acuerdo con sus cinco necesidades al ser satisfechos le harán sentir bien consigo mismo y con su organización y que logren su crecimiento personal, profesional y económico y se sienta más positivos y más satisfecho laboralmente dentro de su organización.

Dimensiones de la satisfacción laboral, según Locke (1979),

Locke, identifico como también lo analizo las dimensiones de las que podría depender la Satisfacción Laboral, considerando al bienestar laboral depende de un grupo de aspectos vinculados al trabajo dentro de una organización. Esto lo realizó agrupando características en donde las formas del trabajo mismo y las particularidades de cada trabajador, condicionaran en su persona la respuesta de ésta hacia distintos factores del trabajo, estas características las clasificó como sigue:

Satisfacción con el trabajo.

En este lugar se compone la atracción intrínseca favorable al trabajo, como posibilidades de éxito, superación, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, capacitaciones, reconocimientos, remuneraciones adecuadas, y las bonificaciones de ley, charlas, incentivos, etc. Es cuando el servidor público de una entidad se siente satisfecho con el trabajo mismo y con su organización.

Satisfacción con el salario.

Se le conoce como el dinero que es distribuido en forma equitativa dentro de una organización (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; **Locke** 1976) hace mención a que el trabajador tiene satisfacción con las remuneraciones, esto dependiendo a la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido por el servicio que presta a una organización. Es cuando el servidor público recibe una remuneración justa por el trabajo que realiza en una organización.

Satisfacción con las promociones.

Este aspecto se refiere a las aspiraciones que la empresa organizacional premia a sus servidores públicos por los trabajos de relevancia que realizan los trabajadores, así como por los años de servicio y por los estudios de perfeccionamiento que realizan los trabajadores. Esto quiere decir es cuando un trabajador es promovido a un cargo superior de más responsabilidad dentro de una organización.

Satisfacción con el reconocimiento.

Se refiere a los reconocimientos laborales que recibe el trabajador por su buen desempeño dentro de una organización con Resoluciones de felicitación, aprobaciones, elogios, medallas, condecoraciones e incentivos económicos y no económicos el cual resulta favorable por un buen trabajo ejecutado, así como también existe las críticas respecto al mismo trabajo. Según investigaciones de Locke (1976), este punto de reconocimiento a la buena labor dentro de la organización es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción. A se referencia que los directivos y gerentes de una organización deben de reconocer al trabajador en merito a su buen trabajo que desempeña dentro de la organización.

Satisfacción con los beneficios.

En una organización se entrega beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas, bonificaciones por tiempo de servicios y los beneficios económicos de ley que tiene el servidor público. Quiere decir el trabajador tiene que ser motivado periódicamente con beneficios económicos y no económicos dentro de una organización por los trabajos sobresalientes que realizan dentro de su organización.

Satisfacción con las condiciones de trabajo.

Cada organización de trabajo debe de brindar a sus trabajadores calidad de servicio y buenas condiciones laborales importantes y necesarias para el

trabajador como, flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos, infraestructura adecuada, seguridad ante cualquier peligro, etc. Claramente se refiere a las buenas comodidades que tiene el trabajador dentro de una organización para su buen desenvolvimiento.

Satisfacción con la compañía y la dirección.

Cada organización brinda todas las comodidades laborales físicas, de logística ambiental y de seguridad donde el trabajador se sienta satisfecho con su compañía que es su centro de trabajo. También la compañía determina en mejorar el trabajo con encomendar más responsabilidad, en la carga laboral, las oportunidades de ascenso a cargos de mayor responsabilidad, la cantidad de aumento de incentivos económicos y mejores condiciones de trabajo motivara al servidor público para su bien desempeño laboral. En la organización existe mayor control sobre estos factores que son de dirección de la compañía, mientras que el supervisor inmediato del empleado que son los jefes o gerentes, por lo que dependerá de la organización en cambiar algunos componentes organizacionales en beneficio del empleado y de la organización.

Según Meila y Peiro, también proponen dimensiones de satisfacción laboral, para que los trabajadores de una organización, al percibir un buen clima organizacional de una organización también sienta satisfacción laboral por las buenas condiciones de trabajo que la organización brinda al servidor público.

Satisfacción con la supervisión.

Se refiere a la supervisión que recibe el trabajador de una organización que consiste en vistas periódicas que busca la continuidad de la calidad de trabajo, se conoce como visita o supervisión de un superior capacitado para esa función de responsabilidad quien imparte orientaciones de mejora de la calidad productiva al servidor público orientándolo como se debe desempeñar mejor dentro de la Organización. La supervisión es integral de acuerdo a los compromisos de logro de metas de la organización, donde el trabajador debe estar en constate capacitación de acuerdo a los nuevos tiempos con las nuevas tecnologías y esto beneficiara tanto al trabajador quien no tendrá problemas en

tener visitas de supervisión porque está capacitado por la propia de una empresa u organización.

Satisfacción con el ambiente de trabajo

Se refiere, que todo organismo debe brindar las mejores condiciones de comodidad, en el entorno ambiental físico y el espacio que es el lugar de trabajo los cuales presenta la organización, Donde la limpieza, aseo, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación, iluminación, los servicio de agua y luz, los cuales son condicionantes imprescindibles para la existencia buen desempeño laboral y donde el trabajador se sienta satisfecho con su organización.

Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Se refieren a la organización que es puntual y cumple con los contrato y convenios que tiene con los trabajadores, es la forma en que se da la negociación, por mutuo acuerdo de las partes donde acuerdan los beneficios que da la organización por las prestaciones recibidas que realiza el trabajador donde se fija el salario recibido, las oportunidades de promoción, los asensos a cargos de responsabilidad, Capacitaciones de formación profesional, reconocimientos económicos y no económicos y otros que brida la organización.

Dimensiones Satisfacción laboral.

Ambiente y clima laboral

Según Robbins y Judge (2013), llega a la conclusión que a los trabajadores de una organización les interesa su ambiente de trabajo. Los empleados de una organización ven con satisfacción su ambiente laboral por que encuentran sus comodidades para su buen desempeño laboral en el cumplimiento de sus funciones como trabajador de una organización , esto se podrá lograr cuando un organismo brinda, un buen clima organizacional y buen ambiente físico agradable, un adecuado diseño del lugar, buen clima laboral entere los

trabajadores donde los empleados se sientan cómodos de trabajar en una organización bien implementado acorde con el avance de las tecnologías que son útiles en el cumplimiento de su trabajo.

Se debe mencionar que en una empresa o organización deben de haber una cultura organizacional, donde exista buen infraestructura y el equipamiento de del local para su buen desenvolvimiento como trabajador y para el cumplimiento de su trabajo optimo como empleado, los cuales son evocados con la satisfacción laboral que siente el trabajador, el empleado al percibir el buen clima organizacional y el buen ambiente laboral su satisfacción laboral será plena y ayuda a proporcionar condiciones favorables de trabajo donde el trabajador brinde sus mejores capacidades en favor de la organización y de la productividad de una empresa.

Según Cifuentes (2012), en su investigación precisa, que las condiciones del ambiente laboral están reconocidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación del ambiente laboral, que influyen en la prestación del mismo y que pueden atentar la salud mental, física, del empleado y su comportamiento laboral dentro de la organización. (p.49).

En algunas organizaciones el ambiente de trabajo está formado por un conjunto de empleados quienes cumplen diferentes tareas dentro de la organización los cuales son. El ambiente laboral, el clima organizacional. El compañerismo entre los trabajadores, las motivaciones psicológicas permanentes estos factores son los que influyen en la salud psico emocional del trabajador que influyen en las facultades mentales, físicas repercuten en su desempeño laboral positivo, también influyen los factores de infraestructura, asistenciales, sociales, reconocimientos y los premios de ascenso de cargo propios de su superación profesional. Los cuales repercuten en el trabajador y en su bienestar personal y familiar dentro de un organización.

Compromiso e Identificación.

Según Litwin y Stringer (1968), donde se observa la importancia de sentimiento de pertenecer a la organización y la sensación de compartir los objetivos individuales y grupales con todos los integrantes de la organización, donde los trabajadores tiene el sentimiento de identidad y compromiso con su organización. Citado por (Soares, 2013, p.50)

El autor da realce al sentimiento de identificación y pertenencia a la organización los trabajadores en su conjunto están comprometidos con las proyecciones futuras que tiene la organización de la cual ellos son parte fundamental porque ponen en funcionamiento la organización y son también la imagen de su organización.

Hinkle y Taylor (1989), Quienes llegaron a concluir que la identidad organizacional comprende cuatro aspectos relevantes los cuales son:

En primer lugar, el trabajador al considerarse parte de una organización social o productiva tiene un comportamiento personal de pertenencia e identificación con la organización de igual forma todo el grupo de trabajadores por que tiene el sentimiento de pertenecía.

En segundo lugar la característica es que del personal que es el trabajador es capaz de alcanzar y experimentar el éxito o el fracaso del grupo de trabajadores que trabajan en una organización.

En tercer lugar, la identidad con una organización no significa internalización de actitudes y valores sino identificación con los mismos propósitos y proyecciones a futuro que busca la organización.

En cuarto lugar, los trabajadores pueden describirse a sí mismas con el concepto de pertenencia a un conjunto de trabajadores que trabajan en una

organización u empresa, quienes conocen su realidad de su ambiente laboral y de las buenas interrelaciones personales que tiene entre amigos y colegas de trabajo de su organización.

Estos cuatro aspectos mencionados por el autor hacen que los trabajadores de una organización se sientan más identificados con su centro laboral porque consideran que son parte integrante de la organización, donde todos sus miembros se sienten comprometidos con la visión de su organización.

Según Ashforth y Mael (1989), también se reconoce la existencia de algunos elementos que pueden hacer más eficiente y sustancial la identidad de pertenencia con los miembros de la organización, los cuales se distinguen de una organización a otra por los distintivos de marca, y logotipos que tiene la organización, que es la distinción y el prestigio del grupo, saliencia de los exogrupos, (donde el trabajador tiene una percepción de homogeneidad dentro del propio grupo y heterogeneidad hacia los otros grupos de organización) y además se aprecia más aspectos como la semejanzas, el compañerismo, la visión futurista de grupo, el vínculo laboral, los cuales son factores de identificación y pertenencia a una organización.

Jiménez, (2007). El compromiso que tiene el empleado con su organización los se observa en las condiciones emocionales e intelectuales que tiene el trabajador de su grupo y de su organización, y con ello su contribución individual al éxito de la misma. Esto quiere decir que los trabajadores comprometidos con su organización, quienes tratan de compartir sus sentimientos, creencias, propósitos, visión de identidad y pertenencia que tiene con su organización, este factor fundamental en una empresa u organización.

Los autores mencionados consideran que los trabajadores se identifican con su organización porque es el lugar donde trabajan y donde tiene vínculos fuertes de compañerismo y de identidad con la organización, quienes también se sienten comprometidos con la visión futurista de proyección al futuro que tiene la organización y de igual modo los mismos trabajadores comparten

esta visión de desarrollo y superación que busca la organización.

Reconocimiento personal.

Bohlander & Snell, (2008), los reconocimientos y recompensas se dan en el contexto del trabajo dentro de una organización, estos reconocimientos se presenta en premios e incentivos económico y no económicos que promueven al esfuerzo del empleado público de una organización, donde reconocen su permanencia antigua dedicación y compromiso e identificación dentro de la organización el cual es merecedor a un reconocimiento que pudieran ser económicos o no económicos para estimular ciertos tipos de comportamiento. El reconocimiento laboral es la base de desempeño del trabajador. Se basa en la que la persona humana consiente de sus actos es la que controla su comportamiento y es responsable de sus acciones dentro de la organización. El ánimo de comportarse como se espera que lo hagan los trabajadores dentro de la organización el cual será motivo de reconocimiento personal por sus logros obtenidos en ámbito laboral y de incentivos económicos, este incentivo indica mejoras en su desempeño laboral o cuando necesita mejorar. Cuando el trabajador recibe reconocimiento a sus esfuerzos pueden aumentar su motivación a cumplir un buen trabajo, así como su satisfacción en el trabajo.

Según Hersey, (1997), son muchas organizaciones que recompensan con incentivos económicos y premios a sus trabajadores especialmente por los trabajos importantes que cumple en alcanzar objetivos y metas propuestos dentro de la organización, donde propician iniciativas de desarrollo empresarial, mejor productividad, ahorrar costos dar servicio de calidad al usuario, mejorar las inversiones y presupuestos económicos, mejorar el logro de las metas dentro de la organización, uno de los reconocimientos más usuales que practican y otorgan las organizaciones es de “ empleado destacado” o “ empleado del mes”. Este tipo de reconocimientos puede sustentarse en diferentes aspectos formales y no formales, que se otorga a los trabajadores por las labores excepcionales que realiza en beneficio de la organización los cuales son dignos de consideración y de elogio de parte de los directivos de la organización.

En la actualidad las organizaciones premia a sus trabajadores por el trabajo excepcional y relevante que realizan, tanto individual como en equipo en beneficio de la organización los cuales son reconocidos por los directivos de la organización, este reconocimiento personal es en merito a su buen labor relevante, donde los directivos premian con reconocimientos meritorios otorgándoles medallas a la productividad, resoluciones de felicitación, incentivos económicos, viajes de turismo, cursos de capacitación en el extranjero y otros que considere la organización.

Los anteriores mencionado los reconocimientos, promociones o ascensos que se realiza al personal de la organización, es por su trabajo excepcional y la organización lo premia otorgándole oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional, ascendiéndole a cargos jerárquico importantes de mayor responsabilidad donde aumentara su status social y profesional y estos reconocimientos motivara al empleado a trabajar con más dedicación e identificación a su organización, el cual lo realizara por convicción porqué se siente satisfecho. Si las organizaciones no cumplen en dar reconocimientos a la buena labor excepcional que realiza el trabajador, entonces los trabajadores se sentirán insatisfechos, descontentos y sin compromiso a la organización el cual motivara al trabajador a bajar en su desempeño laboral luego a tener inasistencias, faltas y más tarde renunciara a la organización, la falta de reconocimiento será motivo de insatisfacción laboral dentro de la organización, por lo tanto se incrementara el nivel de quejas, el ausentismo y llegara al cambio de empleo de los trabajadores por otros de mejor condición y trato al personal donde si exista reconocimiento al mérito.

Beneficios económicos.

Los beneficios económicos que recibe el trabajador se consolida en su sueldo o salario mensual, sus gratificaciones, beneficios sociales, e incentivos económicos que la organización paga a su trabajador el cual garantiza la satisfacción de los trabajadores y la organización garantiza también el bienestar económico del servidor público.

Según Pérez & Rivera, (2015), señala que los Beneficio económicos laborales y/o de remuneración son “los salarios mensuales o los sueldos, incentivos y gratificaciones que se les otorga a los trabajadores a cambio de su trabajo que realiza dentro de la organización” (p.23).

Cuando hablamos de satisfacción laboral dentro de una organización, se hace referencia a los sueldos o salarios al respecto Palma (1999), dice que es el grado de satisfacción y complacencia que tiene el trabajador en relación con el incentivo económico, que es el pago que se le otorga por el trabajo que realiza.

De lo manifestado por estos investigadores indican que la satisfacción laboral del trabajador no solo estará en la satisfacción laboral que tiene dentro de la organización, sino también en recibir beneficios laborales y incentivos económicos por la labor excepcional que realiza dentro de su organización.

Según Robbins & Judge (2009), indica que los trabajadores que laboran dentro de una organización piden sistemas de sueldo que sean como justos y no sueldos míseros, que no copen las expectativas del trabajador, los sueldos tiene que ser atractivos que cumplan con las expectativas del trabajador, cuando el sueldo es justo en base a las responsabilidades del cargo de trabajo y en base al costo de vida de la Canasta familiar entonces exista el bienestar laboral del trabajador (p.93).

Vásquez (2007) indica “el dinero tiene valor el cual es como resultado de su capacidad adquisitiva para adquirir y obtener otros bienes y productos que son resultados del poder del dinero, quiere decir que la moneda adquiere valor adquisitivo para el individuo en la medida que este dinero sirve para comprar bienes y servicios también sirve el dinero como fuente de riqueza que da, seguridad, prestigio , tranquilidad y poder económico al trabajador y a la organización” (p.23).

Los salarios y recompensa son justas y equitativas que paga una organización a sus trabajadores entonces se desarrolla una mayor satisfacción laboral del trabajador, entonces los trabajadores de una organización sienten que reciben sueldos, incentivos económicos y recompensa en proporción a su esfuerzo y desempeño que realiza entonces el trabajador estará satisfecho de trabajar en la organización, si al contrario siente que los sueldos y las recompensas son injustas, poco atractivas y motivadoras para su nivel de trabajo y desempeño que realiza en la organización tiende a sentir insatisfacción laboral, creando una actitud de malestar, tensión e incomodidad en la actitud del empleado el cual afectará en el desempeño de su trabajo y en el desempeño laboral del trabajador dentro de la organización. (Cavalcante, 2004, citado por Vásquez, 2007)

Los autores coinciden en decir que es importante el pago salarial mensual justo de acuerdo al trabajo que realizan dentro de la organización, donde los trabajadores reciben sus pagos justos, reciben los incentivos económicos, reciben sus bonificaciones de ley por tiempo de servicios y gratificaciones que la organización otorga al trabajador, entonces el trabajador estará satisfecho de su trabajo porque cubre sus expectativas económicas el cual le permitirá vivir con comodidad y aspirar a mejorar su desarrollo profesional, si no fuera así el trabajador estará insatisfecho con su trabajo y con la organización por que los sueldos son ínfimos que no cubren sus expectativas económicas, entonces será motivo para que exista bajo desempeño laboral, baja productividad y más tarde renuncia al trabajo.

1.4. Formulación del Problema.

Según Segredo (2013), indica que en esta sociedad contemporánea en donde el clima organizacional camina conjuntamente a la par con el avance de las tecnologías y de las organizaciones modernas que buscan la calidad total, en estos tiempos de cambios sociales y organizacionales, donde las sociedades buscan dar solución a sus diferentes problemáticas que se les presentan dentro de sus organizaciones, los cuales están compuestas por trabajadores que viven

en hogares complejos y muy activos y saturados, lo que ocasiona diferentes actitudes comportamentales que repercuten en el desempeño laboral dentro de la organización. Esto demuestra que en la actualidad en las organizaciones existen problemas internos y externos con el personal y con la organización, donde los directivos y gerentes pretenden dar mejores condiciones de atención y de trabajo a sus empleados, donde exista un adecuado clima organizacional y donde el personal se sienta satisfecho con su la labor que realiza dentro de una organización (p.39).

En la actualidad a nivel Mundial, el Clima organizacional y satisfacción Laboral tiene especial relevancia en este mundo contemporáneo cada vez más meritocrático, mundializado y de competencia, que se vive en la actualidad por lo que estos tiempos están tomando trascendental importancia en todas las organizaciones del mundo, principalmente EE.UU. Canadá, en los países europeos, en los países asiáticos como en Australia y nueva Zelanda quienes cada día mejoran y fortalecen su clima organización porque saben que mejora el desempeño laboral y la buena productividad dentro de las organizaciones por parte de trabajador y es por esta razón las organizaciones del mundo están sofisticado tecnológicamente con equipos de última generación sus instalaciones para así de esa manera mejorar las condiciones de trabajo del servidor público y para el aumento de productividad dentro de la organización, donde el trabajador desarrolla sus potencialidades de trabajo en beneficio de las organizaciones transnacionales que vienen operando a nivel del mundo, donde la empresa al trabajador y a los servidores públicos les dan todas las comodidades de trabajo y de seguridad y de compensaciones y utilidades al trabajador. Por lo tanto las organizaciones multinacionales les brindan todo el confort y el bienestar de clima organizacional donde el empleado se siente satisfecho con su trabajo y por lo tanto mejorara la productividad en la organización

En Latino América desde hace mucho tiempo los gerentes de una organización están tomando mayor relevancia en el aspecto del clima organizacional que se presenta en las organizaciones públicas y privadas, que puedan mejorar y cambiar en el aspecto organizacional de una organización siempre teniendo

como objetivo primordial la buena atención al cliente y por ende la existencia de un buen clima organizacional y en las organizaciones y publicas y privadas el cual se encamina en la satisfacción laboral del servidor público que tiene y siente con su trabajo el cual será el éxito o el fracaso que se pudieran presentar en las organizaciones. Nuestros países vecinos de Chile, Brasil están tomando en sus organizaciones la mejora de la calidad total en su clima organizacional de su organización donde sus trabajadores gocen en su plenitud la satisfacción laboral total al buen servicio que prestan a su población. En los países de latino américa se observa que las organizaciones del estado y de las organizaciones multinacionales que operan en diferentes países de latino américa están buscando que sus organizaciones sean competitivas unas a las otras y por lo tanto ellos buscan que su organización brinde mejores condiciones de trabajo al servidor público y a los usuarios quienes adiaro visitan sus establecimientos brindándoles confort y bienestar en la atención a l usuario y los servidores públicos y los empleados se sientan satisfechos con su trabajo dentro de la organización, porque también reciben capacitaciones , talleres visitas y buenos incentivos económicos con sueldos y los beneficios económicos de ley que entregan a sus servidores públicos.

En nuestro país, el Perú a partir de la nueva Ley del Servicio Civil, que en estos últimos años se está implementando en las organizaciones públicas se vienen implementando procedimientos para facilitar, mejorar y promover un buen clima organizacional en las diferentes organizaciones e instituciones públicas se promuevan un adecuado clima organizacional para satisfacer a los funcionario, administrativos y empleados que trabajan en una organización. En la presente investigación que realizamos estamos desarrollando con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo dentro de las organizaciones y empresas del estado y las multinacionales que operan en nuestro país como las empresas mineras, las empresas cerveceras, las empresas de farmacias, plazas veas, etc que ellos si de alguna manera crean un clima adecuado organizacionalmente donde les brindan capacitaciones charlas y regulares incentivos económicos que les permiten vivir con cierta comodidad y así aspira a asensos de mejores puestos

de trabajo y de aspiraciones profesionales., pero sin embargo en los gobiernos regionales del estado peruano falta crear esos tipos de buen clima organizacional, y nique hablar de los municipios provinciales de la costa sierra y selva del Perú donde el servidor público se siente poco comprometido y siente malestar laboral dentro de sus organizaciones, porque sus autoridades municipales una vez que entran a ser autoridades comienzan a tratarles como alcaldes dictatoriales donde en muchos casos ni siquiera escuchan los saludos de sus propios trabajadores y ni que hablar de los usuarios quienes esperan horas hasta incluso días para ser entendidos pos las autoridades municipales donde se ve mucho insatisfacción laboral, En nuestra investigación se realizó en la municipalidad Distrital de Langui., donde los trabajadores y los habitantes de la misma población sienten y perciben que los servidores públicos nombrados y contratados, trabajan solo por cumplir sus funciones encomendadas con las faltas y carencias que tiene el municipio, también observan que los servidores públicos del municipio se están aprovechando de los recursos del pueblo por lo que no ay muchas obras, mientras los propios trabajadores se sienten un poco insatisfechos con su trabajo y es por esta razón con el presente trabajo pretendemos conocer hasta qué punto se podría mejorar las buenas relaciones entre los servidores públicos aplicando las siguientes dimensiones de comunicación, liderazgo, motivación y confianza, .es por esta razón nos planteamos el siguientes problemas.

Problema general

¿Qué relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018?

Problemas específicos

PE. 1. ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de langui provincia de Canas 2018

PE. 2. ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Ilangui provincia de Canas 2018?

PE. 3. ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Ilangui provincia de Canas 2018?

PE. 4. ¿Qué relación existe entre la confianza y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Ilangui provincia de Canas 2018?

1.5. Justificación de estudio.

El trabajo de investigación se fundamenta en el Art. 3 del reglamento general de la ley N° 30057. Ley del servicio Civil que fue aprobado por DS N° 040- 2014-PCM.

También la presente tesis se ampara en el reglamento de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en su Art. 30 dice: El investigador para la obtención del grado académico deberá presentar y sustentar en acto público su tesis de grado ante el jurado evaluador designado por Resolución Rectoral.

También en su Art. 25 dice: El informe de tesis se elabora durante el desarrollo de la investigación, de acuerdo al esquema o modelo aprobado por la Dirección de investigación de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y tomando en cuenta las normas internacionales de investigación.

Justificación Teórica.

La presente tesis de investigación se realizó mediante la búsqueda bibliográfica de información y la aplicación de cuestionarios, conceptos y teorías científicas para poder definir mis antecedentes, mis teorías y variables para ello se desarrolló un marco teórico y conceptual revisando la amplia bibliografía existente seleccionando la información de forma ordenada y sistémica, llegando a consultar diversos autores siendo los más importantes para mi variable X Clima Organizacional los teóricos Chiavenato (1999), Palma (2004), Brunet (1997), Campbell (1976), Stoner (1996), Robbins y Judge (2013); Puyal (2001) y para mi variable Y Satisfacción Laboral los teóricos a Locke (1969), Peña (1985), Chiang y Núñez (2010), Robbins y Judge (2013), Cifuentes (2012), Palma (2005), Hersey, (1997), Pérez & Rivera, (2015), Gamboa, (Hedberg y Olve, 1997), (2010). En la presente investigación consideramos trabajar bajo las teorías científicas de los diferentes autores consultados quienes aportaron con sus investigaciones en este tipo de investigación de clima organizacional y satisfacción laboral de las entidades públicas y privadas.

Con nuestro trabajo de investigación pretendemos mejorar y optimizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Langui., donde desarrollamos cuatro dimensiones que son los pilares fundamentales para la existencia un buen clima organizacional, que son la comunicación, liderazgo, motivación y la confianza, también la satisfacción laboral tiene cuatro dimensiones que son al ambiente y el clima laboral, el compromiso y la identificación, el reconocimiento personal y las bonificaciones económicas, porque observamos que la municipalidad Distrital de Langui., no están aplicando bien estas dimensiones, por tal razón a la luz de estas teorías científicas, que esperamos aplicar en la Municipalidad Distrital de Langui., los cuestionarios del clima organizacional y de la satisfacción laboral con la única finalidad de mejorar la calidad del servicio al usuario, mejorar el clima organizacional de la Municipalidad, para así de esa manera el servidor público de la municipalidad distrital de Langui. esté satisfecho laboralmente en su trabajo.

Justificación Práctica.

La presente tesis se realizó porque en la Municipalidad Distrital de Langui, existe la necesidad de optimizar y mejorar los niveles de clima organizacional de los servidores públicos de dicha Municipalidad, para poder lograr una mayor satisfacción laboral de los propios servidores públicos quienes son los que ponen en funcionamiento y en actividad de la Municipalidad, los resultados recabados de la investigación ayudara a mejorar los puntos más críticos que existe en las diferentes áreas, para una mejor toma de decisiones de la propia alcaldía y del área de recursos humanos de la Municipalidad, con el fin de optimizar las condiciones laborales de infraestructura, de las condiciones de ambiente laboral, de capacitaciones, de incentivos económicos, charlas, pasantías, talleres todas estas optimizaciones se realizará en mejora de la calidad del servicio de atención al usuario y de los objetivos propuestos de la organización, de esta manera se mejorar el clima organizacional donde el servidor público sentirá satisfacción laboral de trabajar en la Municipalidad Distrital de Langui.

Los resultados de la presente investigación contribuirá a la mejora de la calidad de servicio y de las condiciones laborales de los servidores públicos, quienes laboran en las diferentes áreas dentro de la Municipalidad con el fin de mejorar algunos inconvenientes que pudieran existir en el desempeño de sus actividades, además de controlarlos y en algunos casos de extinguirlos si va en perjuicio de la Municipalidad, estas acciones se toman con la única finalidad de lograr un clima organizacional óptimo de tener un ambiente laboral agradable y adecuado donde realizan el trabajo, cuidando la salud mental, física y intelectual de los servidores públicos de la Municipalidad, donde también los resultados de estudio de investigación nos permitan mostrar la importancia del buen clima organizacional el cual motivara y repercutirá significativamente en la satisfacción laboral de los propios servidores públicos de la municipalidad Distrital de Langui..

Justificación metodológica.

Según Hernández, Fernández, y Baptista(2010), define a la metodología como una disciplina que estudia los saberes y conocimientos que tiene como función de sistematizar, definir elaborara un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos de rigor científico que se deben seguir durante el proceso de investigación, para que un trabajo de investigación se ha considerado fiable.

Nuestro trabajo de investigación es hipotética descriptivo correlacional por que sigue varios pasos de rigor científico como: El de observar, el fenómeno de investigación, creación de hipótesis para explicar dicho fenómeno, verificación y comprobación de la verdad o falsedad de los enunciados deducidos, comparándoles con la realidad investigada.

1.6. Hipótesis.

Hipótesis general.

El clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018

Hipótesis específica.

H.1. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018

H.2. El liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018

H.3. La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de

los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018

H.4. La confianza se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018

1.7. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018.

Objetivos específicos.

O.E.1. Identificar la relación que existe entre la comunicación y la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018.

O.E.2. Identificar la relación que existe entre el liderazgo y la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018.

O.E.3. Identificar la relación que existe entre la motivación y la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018.

O.E.1. Identificar la relación que existe entre la confianza y la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui Provincia de Canas 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de la investigación

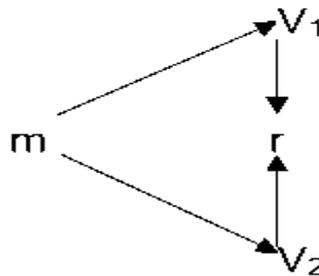
El diseño de la presente investigación es correlacional transversal en la medida en que se relacionan los valores hallados para cada variable.

Es transversal ya que su finalidad es “ describir variables y analizar su incidencia e interrelación con las variables en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que ocurre en la realidad de los hechos” (Hernández, 2010, p. 151)

Este te diseño de investigación es correlacional de los no experimentales. “Son los diseños no experimentales por que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Es decir se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional la variable independiente. (Hernández, 2010 P.149)

Gráficamente se realiza en esta forma

Esquema:



Dónde:

m= 25 trabajadores de la Municipalidad distrital de Langui. 2018

V1 = Clima organizacional

V2 = Satisfacción laboral

r = Relación de variables de estudio

Tamayo (1986), la presente investigación es de enfoque cuantitativo en la medida en que los datos obtenidos se analizan y verifican con técnicas, estadísticas descriptivas (media, Mediana y Moda) e inferenciales (grado y correlación) del fenómeno investigado (p.153).

Cuando la investigación es de enfoque descriptivo es cuando “los estudios descriptivos normalmente tiene función de diagnóstico de análisis del fenómeno investigado, mas no existe manipulación intencionada de las variables. Tamayo, 1986 (p.158).

2.2. Variables de operacionalización.

En la presente investigación se utilizó dos variables que son:

Variable: Clima organizacional

Variable: Satisfacción laboral

Variables Clima organizacional.

Chiavenato I.(2009), lo define al clima organizacional como a la buena relación que existe entre los individuos y la organización. Donde vemos claramente, los trabajadores se encuentra en un permanente de aclimatación y se adaptan las distintas formas laborales que tiene que desempeñar el trabajador, laborales como el desarrollar diferentes oficios dentro de su entorno con la visión de mejorar su condición personal y profesional y que sienta un equilibrio personal y y la satisfacción individual y social, dentro de su organización, esto se relaciona con la confianza, comunicación, liderazgo y motivación de los componentes de una organización, cuando este aspecto está elevado en los trabajadores quiere decir que el ambiente laboral es elevado y tiene relación con la satisfacción laboral (p.22).

Variable Satisfacción.

La satisfacción es el estado psicológico de bienestar que una persona logra experimentar en la recomposición en su equilibrio emocional persona y de grupo al saber que sienten tranquilidad y alegría emocional y esta misma sensación experimenta cuando reciben una motivación agradable en el logro de los objetivos.(Ardouin. J.Bustos. C. Cayo. R . & Jarpa. M.2000).

Operacionalizacion.

El proceso de operacionalizacion de variables es “el procedimiento que sufre una variable o una pregunta conceptual a esta variables se le encuentran sus correlatos conceptuales que permitirán evaluar sus comportamientos en la práctica” (Sabino1986, p.113).

En esta presente investigación mostramos la operacionalizacion de las variables a relacionar de clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla Nº 2 Variable: Clima organizacional

VARIABLES	Teoría conceptual	Teoría operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Lo define al clima organizacional como a la buena relación que existe entre los individuos y la organización. Donde vemos claramente, los trabajadores se encuentra en un permanente de aclimatación y se adaptan las distintas formas laborales que tiene que desempeñar el trabajador, laborales como el desarrollar diferentes oficios dentro de su entorno con la visión de mejorar su condición personal y	Es el proceso de operacionalizacion de variables es “el procedimiento que sufre una variable o un concepto en general de tal modo a esta variables se le encuentran sus correlatos empíricos que permitirán evaluar sus comportamientos en la práctica” Fuente Sabino (1986)	Comunicación.	1. Comunicación con el personal. 2. Modos de escucha. 3. Información de los asuntos importantes de la Municipalidad. 4. Conocimiento de los problemas delicados de la Municipalidad. 5. Facilitan la comunicación entre las diferentes áreas. 6. Práctica de valores éticos de los servidores públicos. 7. Mejora de la confianza entre personal de la Municipalidad. 8. Comunicación interpersonal entre los servidores públicos. 9. Capacidad de escuchar al personal. 10. Comunicación asertiva.	NOMINAL
			Liderazgo.	11. Resolución de conflictos en la Municipalidad. 12. Calidad de servicio en la Municipalidad. 13. Organización del trabajo Municipal.	

<p>profesional y que sienta un equilibrio personal y y la satisfacción individual y social, dentro de su organización, esto se relaciona con la confianza, comunicación, liderazgo y motivación de los componentes de una organización, cuando este aspecto está elevado en los trabajadores quiere decir que el ambiente laboral es elevado y tiene relación con la satisfacción laboral (p.22).</p> <p>Fuente.</p> <p>Idalberto Chiavenato. (2009)</p>	<p>La investigación se desarrolla con la aplicación de un cuestionario a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018.</p>		<p>14. Asignación de personal y recursos</p> <p>15. Idoneidad para el ejercicio del cargo de gerente.</p> <p>16. Logros institucionales de la Municipalidad.</p> <p>17. Libertad de expresión y realización.</p> <p>18. Promoción de cualidades positivas.</p> <p>19. Propuesta para mejorar la gestión Municipal.</p> <p>20..Estímulos y reconocimiento al personal.</p>	
		Motivación.	<p>21. Clima laboral de confianza.</p> <p>22. Asignación de funciones.</p> <p>23. Propiciar relaciones personales entre el personal de la Municipalidad.</p> <p>24.Consulta sobre decisiones.</p> <p>25. Facilitación de recursos e información.</p> <p>26. Condiciones laborales de trabajo.</p> <p>27. Capacitaciones del personal.</p> <p>28.Trato adecuado entre trabajadores de la Municipalidad.</p> <p>29. Condición laboral en el trabajo Municipal.</p> <p>30. Remuneración y motivación al</p>	
		Confianza.	<p>31. Confianza entre sub gerentes y servidores públicos.</p> <p>32.Trato de confianza con los trabajadores.</p> <p>33. Confianza en la autoridad.</p> <p>34. Ambiente laboral satisfactorio.</p> <p>35. Empeño para realizar el trabajo en equipo.</p> <p>36. Satisfacción por el trabajo de los servidores públicos.</p> <p>37. Instalaciones adecuadas de trabajo en la Municipalidad.</p> <p>38. Ambiente ameno y de tranquilidad.</p> <p>39. Libertad para la realización del trabajo encomendado.</p> <p>40.Satsfaccion de trabajar en la Municipalidad.</p>	

FUENTE: Elaborado por el Investigador.

Tabla N°3 Variable: Satisfacción, laboral

variables	Teoría conceptual	Teoría operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Satisfacción laboral</p> <p>Fuente: Pintado, (2011)</p>	<p>La satisfacción laboral es el comportamiento del empleado que tiene frente a su organización que es el lugar donde trabaja, esta actitud está basada en el empeño que pone en el trabajo en el desarrollo de una actividad laboral, es el grado en el cual un empleado se identifica con su organización, que tiene metas y desea permanecer en ella como uno de sus miembros activos</p>	<p>El proceso de operacionalización de las variables es "el procedimiento que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica."</p> <p>Fuente Sabino (1986)</p> <p>La investigación se desarrolla con la aplicación de un</p>	Ambiente y clima laboral.	<p>1. Clima laboral optimo en la Municipalidad.</p> <p>2. Ambiente de trabajo motivador.</p> <p>3. Trabajo en equipo del personal.</p> <p>4. Normas y valores éticos institucionales.</p> <p>5. Tenciones y temores en el trabajo</p>	<p>NOMINAL</p>
			Compromiso e identificación.	<p>6. Compromiso del personal con la Municipalidad.</p> <p>7. Tipos de problemas en la Municipalidad.</p> <p>8. Identificación personal con la Municipalidad.</p> <p>9. Identificación de problemas en la gestión Municipal.</p> <p>10. Actitud positiva hacia el cambio</p>	
			Ambiente y Reconocimiento personal.	<p>11. Reconocimiento laboral del personal</p> <p>12. Estímulos</p>	

		cuestionario a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018.		13. Condiciones de trabajo en la Municipalidad. 14. Satisfacción con el trabajo profesional. 15. Reconocimiento de los logros y	
			Beneficios económicos.	16. Sueldo adecuado por la labor realizada 17. Explotación de trabajo . 18. Expectativas económicas 19. Reconocen las horas extras de trabajo. 20. Nivel profesional.	

FUENTE: Elaborado por el Investigador.

Tabla N° 4

Dimensiones clima organizacional

Nº	Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
1	Comunicación	1-10	10
2	Liderazgo	11-20	10
3	Motivación	21-30	10
4	Confianza	31-40	10
Total de Ítems			40

FUENTE: Elaborado por el Investigador.

Variable 1: Clima organizacional.

El cuestionario se aplico a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018, dicho instrumento consta de 40 ítems, para recoger información respecto al clima organizacional se tomó como participantes a los servidores públicos nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018; el cual tiene la siguiente escala de medición, según la tabla N° 2.

Tabla N° 5

Escala de medición: variable (x) clima organizacional.

Nº	Índice	Puntaje
a)	Nunca	1
b)	Casi nunca	2
c)	A veces	3
d)	Casi siempre	4
e)	Siempre	5

FUENTE: Elaborado por el Investigador.

Variable 2: Satisfacción laboral.

El cuestionario se aplico a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018, dicho instrumento consta de 20 ítems, para recoger información respecto satisfacción laboral se tomó como participantes a los servidores públicos nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018; el cual tiene la siguiente escala de medición, según la tabla N° 2.

Tabla N° 6

Cantidad de ítems por dimensiones: variable (Y) Satisfacción laboral.

Nº	Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
1	Ambiente y clima laboral	1-5	5
2	Compromiso e identificación	6-10	5
3	Reconocimiento personal	11-15	5
4	Bonificaciones económicas	16-20	5
Total de Ítems			20

FUENTE: Elaborado por el Investigador.

Tabla N° 7

Escala de medición: variable (x) clima organizacional.

Nº	Índice	Puntaje
a)	Nunca	1
b)	Casi nunca	2
c)	A veces	3
d)	Casi siempre	4
e)	Siempre	5

FUENTE: Elaborado por el Investigador.

2.3. Población y Muestra.

Población.

Según Hernández, Fernández y baptista (2006), indica que “ La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, también las población se deben específicamente al entorno de sus características de contenido, del lugar y en el tiempo” (p.235).

La población que trabaja en la Municipalidad Distrital de Langui. es de 25 servidores públicos quienes son los servidores públicos entre Nombrados y Contratados, entre ellos está el Alcalde, Los Gerente, los sub gerentes, los servidores públicos que laboran en las diferentes áreas y oficinas dentro del Municipalidad de Langui.. La población estudiada estuvo constituida por la totalidad que son 25 servidores públicos quienes laboran en la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018. A quienes se les practico las respectivas encuestas.

Muestra.

Según Hernández, Fernández y baptista (2006), Indica “que la muestra de investigación está determinada en base a la población y a los resultados de la encuesta y del cuestionario que se obtengan de dicha muestra de investigación, la muestra se refiera e solo a la población en referencia que será encuestada.

Menciona que existe dos tipos para tomar muestras, uno es el de muestreo no probabilístico el cual es no aleatorio o de juicio y la otro muestreo es probabilístico aleatorio o de probabilidad, por este muestreo toda la población pueden ser escogidos por la muestra” (p.235).

En este caso en nuestra muestra participaron 25 servidores públicos quienes laboran en la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

Según Montero. (2011), Indica “cuando existe poco número de personas, no será necesario extraer una muestra, más bien se trabajara con el 100% que es toda la población, presentando una muestra tipo censal.

La muestra que se aplicó en la presente investigación está compuesto por la totalidad de los servidores públicos entre nombrados y contratados que en total suma 25 servidores públicos quienes laboran en la Municipalidad Distrital de Langui. 2018 y son a quienes también se les aplico las encuestas en sus respectivas en sus oficinas de trabajo y en los ambientes del salón multiusos de la Municipalidad de Langui.. El distrito es pequeño donde viven pocos habitantes que llegan a 2300 electores, por tal razón el Municipio recibe pocos recursos económicos del FONCOMUN. El cual imposibilita la contratación de más personal para laborar en el Municipio de Langui.. En nuestra investigación por ser la población pequeña y finita se tomó a la totalidad de la población como muestra que fueron los 25 servidores públicos quienes laboran en la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó para la obtención de datos ha sido el de la encuesta en la presente investigación.

Encuesta

“La encuesta estudia a poblaciones de gran tamaño y poblaciones pequeñas seleccionado luego analiza las muestras obtenidas de la población encuestada, para descubrir la incidencia relativa del problema o fenómeno de investigación,

donde por intermedio de la encuesta conoceremos las distribución e interrelación de las variables sociológicas y Psicológicas” (Kerlinger,2008).

Según Arias F.G. (2014), Señala que la técnica de la encuesta por muestreo o cualquier encuesta es una estrategia para obtener datos los cuales pueden ser oral o escrita cuyo propósito principal es obtener información.

Entonces en la presente investigación realizada a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., optamos por la técnica de la encuesta para recabar información confiable, los cuales se basan en las respuestas que emiten los encuestados, la muestra obtenida es representativa por que se tomó a una población concreta en este caso encuestamos a la totalidad de los servidores públicos, que trabajan en la Municipalidad Distrital de Langui. por ser una población pequeña por esta razón tomamos como muestra a todos los servidores públicos, esta encuesta nos permitirá conocer las inquietudes, opiniones, actitudes, creencias y valoraciones subjetivas, que el servidor público percibe sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral que siente al trabajar en la municipalidad Provincial de Langui..

Instrumentos.

Según Arístides. (2012), señala que el cuestionario es un instrumento cualitativo más usado y utilizado para la recolección de datos confiable, el instrumento está diseñado para poder cuantificar y universalizar las informaciones obtenidas y estandarizar los procedimientos de entrevista oral y escrita.

El instrumento es utilizado es cuantitativo que usamos para medir o registrar los diversos fenómenos de la realidad situacional. Nuestro instrumento utilizado es el cuestionario el cual es estructurado, porque las alternativas que se da a cada pregunta tiene opciones pre- definidas, de esta forma cuando realizamos el análisis estadístico resultara más fácil obtener la valoración de las encuestas.

Encuesta para la variable: 1. clima organizacional.

- Nombre** : Variable clima organizacional.
- Autor** : Juan Zecenarro Espinoza.
- Duración** : 20 Minutos.
- Aplicación** : Servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui..
- Dimensiones** : Tiene cuatro dimensiones
1. **Comunicación** : Tiene 10 ítems.
 2. **Liderazgo** : Tiene 10 ítems.
 3. **Motivación** : Tiene 10 ítems.
 4. **Confianza** : Tiene 10 ítems.
- Valoración** : Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3),
Casi Siempre (4), y Siempre (5).

Encueta para la variable: 2. satisfacción laboral.

- Nombre** : Variable Satisfacción Laboral.
- Autor** : Juan Zecenarro Espinoza.
- Duración** : 10 Minutos.
- Aplicación** : Servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui..
- Dimensiones** : Tiene cuatro dimensiones
1. **Ambiente y clima laboral** : Tiene 05 ítems.
 2. **Compromiso e identificación** : Tiene 05 ítems.
 3. **Reconocimiento personal** : Tiene 05 ítems.
 4. **Beneficios económicos** : Tiene 05 ítems.
- Valoración:** Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3),
Casi siempre (4), Siempre (5)

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez de los instrumentos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la validez de un instrumento es el grado en que un instrumento de medición mide la variable de estudio de acuerdo con la aprobación de los expertos de temas de investigación. (p.200).

Por tal razón la validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos los cuales son.

Tabla 8

Jurado de expertos.

Expertos	Especialista
Dr. Melquiades Cusihuaman Hermoza	Metodología de la Investigación
Dr. Walter Enrique Campana Moro	Metodología de la Investigación
Dr. Walter Enrique Campana Moro	Metodología de la Investigación

FUENTE: Elaborado por el Investigador.

Confiabilidad:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la confiabilidad en una investigación es el gado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p.207)

En el presente trabajo de investigación para su confiabilidad se trabajó con el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual es aplicable a escalas de valores tipo Likert. Asimismo se realizó la prueba piloto a una muestra de 25 servidores públicos quienes laboran en la Municipalidad Distrital de Langui..

Según Cronbach (1951), sostuvo que el alfa de cronbach, es conocido que el coeficiente está influenciado por las características propias del instrumento, por ejemplo por el número de ítems, por la proporción de la varianza total de

cuestionario a la covariancia de los ítems, (citado por Domínguez, Lara 2015).

El presente trabajo de investigación se del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018 se trabajó con el Alfa de Cronbach.

Tabla 9

Interpretación del coeficiente de confiabilidad.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz B. (2000)

La investigación Piloto se realizó en La municipalidad distrital de Langui., con el propósito de determinar la validez y confiabilidad del instrumento de investigación, el cual se aplicó a 25 servidores públicos quienes laboran en forma permanente en la Municipalidad de Langui., el cual se realizó con las mismas características de la Muestra donde los participantes fueron su totalidad a quienes se les aplico el cuestionario de clima organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral, luego se realizó el proceso de análisis estadístico de sus ítems con la prueba Alfa de Cronbach el cual dio los siguientes resultados.

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad (clima organizacional)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	40

Tabla 11 Estadística de fiabilidad de las Dimensiones Clima Organizacional.

Nº	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems	Nº de Encuestados
1	Comunicación	,837	10	25 Validos 0 Excluidos
2	Liderazgo	,827	10	
3	Motivación	,840	10	
4	Confianza	,790	10	
CLIMA ORGANIZACIONAL			40	

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad (satisfacción laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,600	20

Tabla 13 Estadística de fiabilidad de las Dimensiones Satisfacción Laboral.

Nº	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems	Nº de Encuestados
1	Ambiente y clima laboral	,825	5	25 Validos 0 Excluidos
2	Compromiso e identidad	,745	5	
3	Reconocimiento personal	,860	5	
4	Bonificación económica	,820	5	
SATISFACCION LABORAL			20	

2.5. Método de Análisis de Datos

Según Cegarra (2011), indica el método hipotético deductivo es el camino lógico para la búsqueda de soluciones a los problemas planteados. “Consiste en emitir hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado y comprobar con

los datos disponibles” (p.82). Al usar este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional (hipótesis) con la observación de la realidad del fenómeno estudiado.

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se ha realizado con los procedimientos establecidos por las exigencias del esquema de diseño de investigación descriptiva correlacional cuantitativa, que establece la Universidad Cesar vallejo, el cual lo determina de acuerdo a su formato y los pasos a seguir en el proceso de investigación así mismo el investigador de esta presente investigación asumió el contenido la Resolución Rectoral N° 023-2015-UCV/Va. de ser respetuoso de las autorías bibliográfica de los autores señalados mencionando sus respectivas teorías de investigación, las interpretaciones de las citas corresponde al autor de la investigación tomando el concepto de autoría , también damos a conocer la autoría de algunos instrumentos y tablas utilizados en la investigación, para la variables clima organizacional y satisfacción laboral, los cuales fueron validados por los expertos para luego ser aplicados la población que se tomó como muestra en este caso fue a los servidores públicos que trabajan en la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas.

III. RESULTADO

Descripción de resultados.

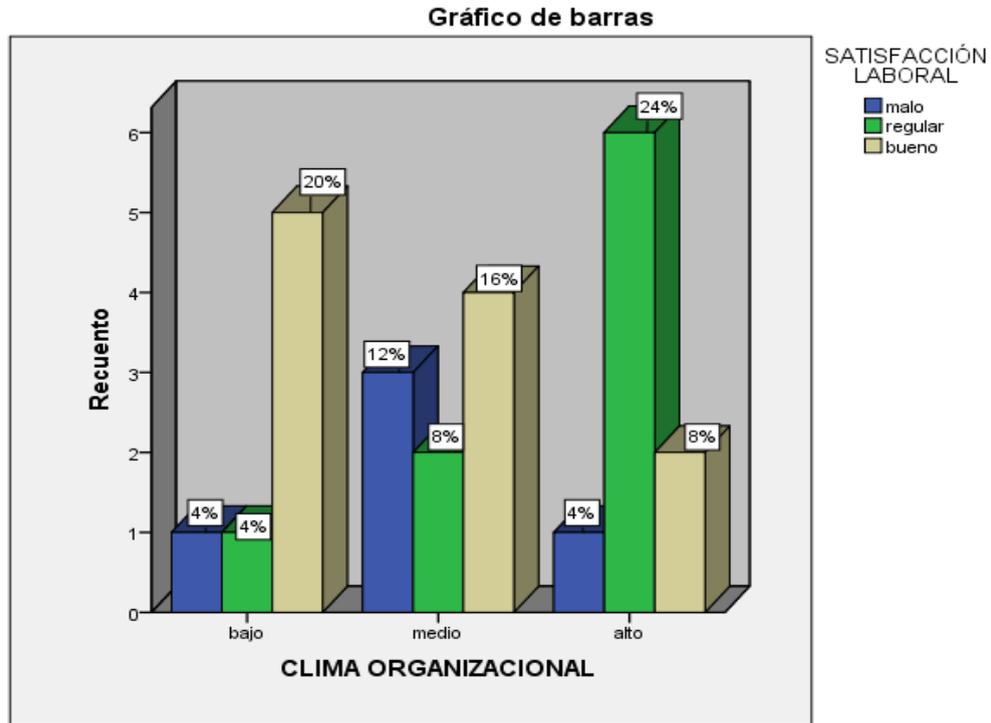
Presentamos los resultados que hemos obtenido a través de la encuesta que se realizó el análisis de descripción de los datos y el análisis del tratamiento estadístico SPSS v23 el cual se realizó a los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018. Dando los siguientes resultados.

Tabla 14

Tabla cruzada clima organizacional*satisfacción laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		malo	regular	bueno	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	bajo	1	1	5	7
		14,3%	14,3%	71,4%	100,0%
	medio	3	2	4	9
		33,3%	22,2%	44,4%	100,0%
	alto	60,0%	22,2%	36,4%	36,0%
		1	6	2	9
Total	11,1%	66,7%	22,2%	100,0%	
	20,0%	66,7%	18,2%	36,0%	
	5	9	11	25	
	20,0%	36,0%	44,0%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 01



Interpretación.

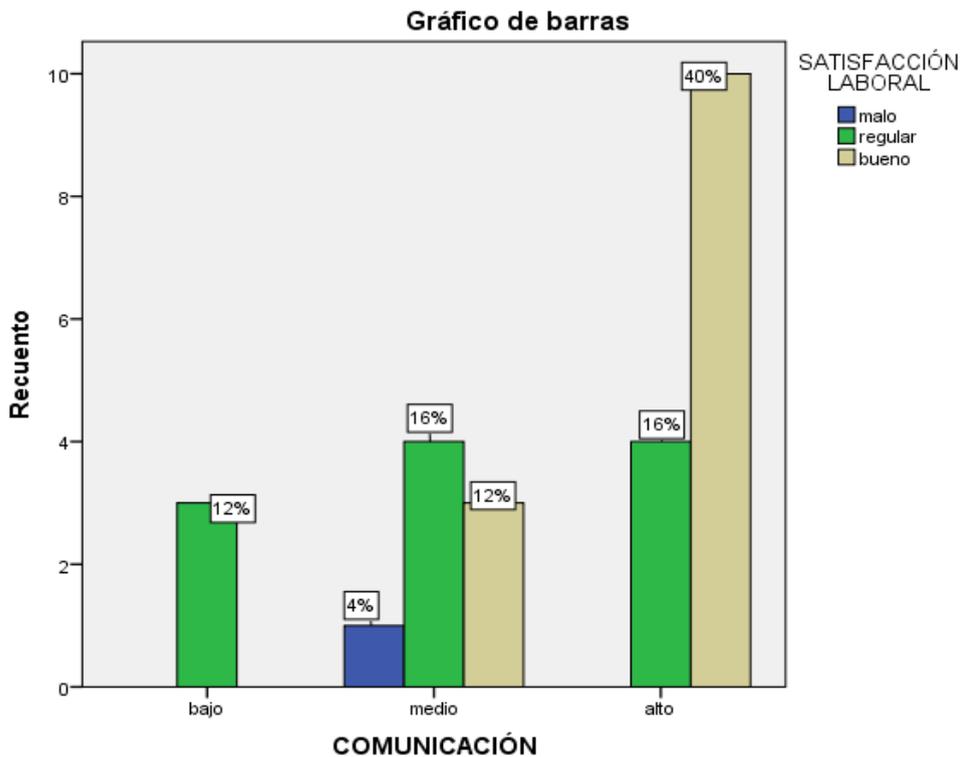
De la tabla y figura 01 Podemos observar que si hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018 se observa que de los 25 servidores públicos encuestados manifiestan que el 44% indican que nivel de clima organizacional es bajo, por lo que el nivel de satisfacción es bueno mientras que el 36% de encuestados manifiestan que el nivel de clima organizacional es regular, por lo que el nivel de satisfacción laboral es regular y el 20% de los encuestados manifiestan que el nivel de clima organizacional es malo por lo que el nivel de satisfacción laboral es malo de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui.

Tabla 15

Tabla cruzada comunicación*satisfacción laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		malo	regular	bueno	
COMUNICACIÓN	bajo	0	3	0	3
		0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		0,0%	27,3%	0,0%	12,0%
	medio	1	4	3	8
		12,5%	50,0%	37,5%	100,0%
		100,0%	36,4%	23,1%	32,0%
	alto	0	4	10	14
		0,0%	28,6%	71,4%	100,0%
		0,0%	36,4%	76,9%	56,0%
Total	1	11	13	25	
	4,0%	44,0%	52,0%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 02



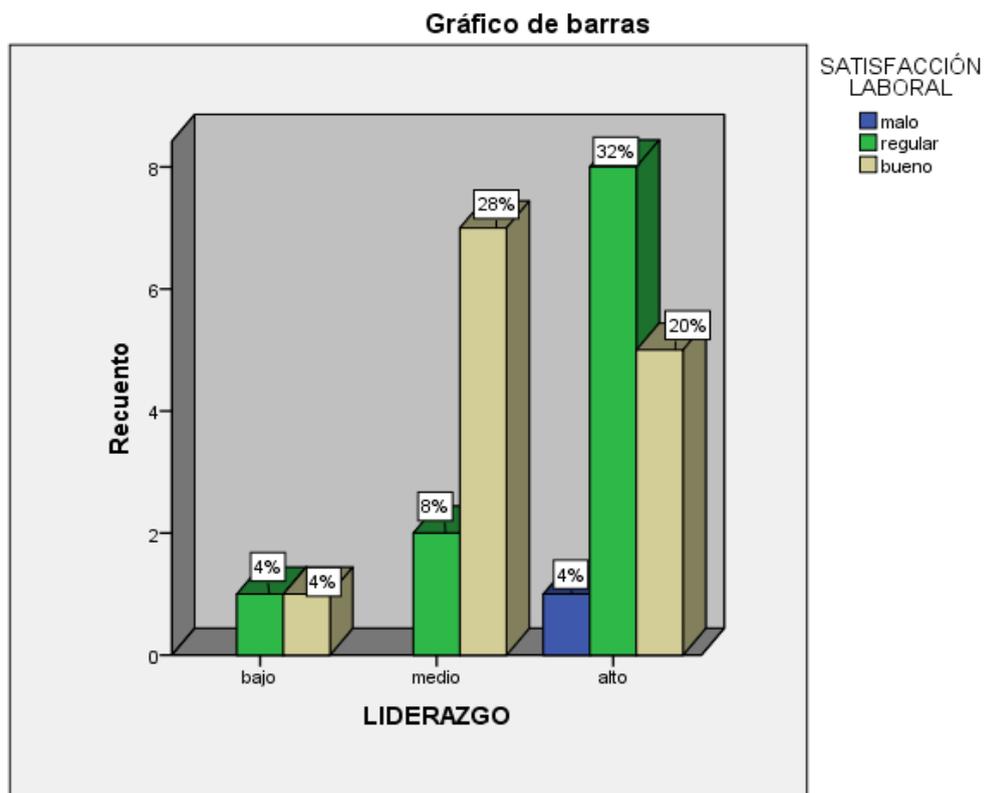
Interpretación.

De la tabla y figura 02 Podemos observar que si hay una relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018, se observa que de los 25 servidores públicos encuestados manifiestan que el 52% indican que nivel de comunicación es bueno, por lo que el nivel de satisfacción es bueno mientras que el 44% de encuestados manifiestan que el nivel de comunicación es regular, por lo que el nivel de satisfacción laboral es regular y el 4% de los encuestados manifiestan que el nivel de comunicación es malo, por lo que el nivel de satisfacción laboral es malo de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018.

Tabla 16

Tabla cruzada liderazgo*satisfacción laboral					
		SATISFACCIÓN LABORAL			
		malo	regular	bueno	Total
LIDERAZGO	bajo	0	1	1	2
		0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
		0,0%	9,1%	7,7%	8,0%
	medio	0	2	7	9
		0,0%	22,2%	77,8%	100,0%
		0,0%	18,2%	53,8%	36,0%
	alto	1	8	5	14
		7,1%	57,1%	35,7%	100,0%
		100,0%	72,7%	38,5%	56,0%
Total	1	11	13	25	
	4,0%	44,0%	52,0%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 03



Interpretación.

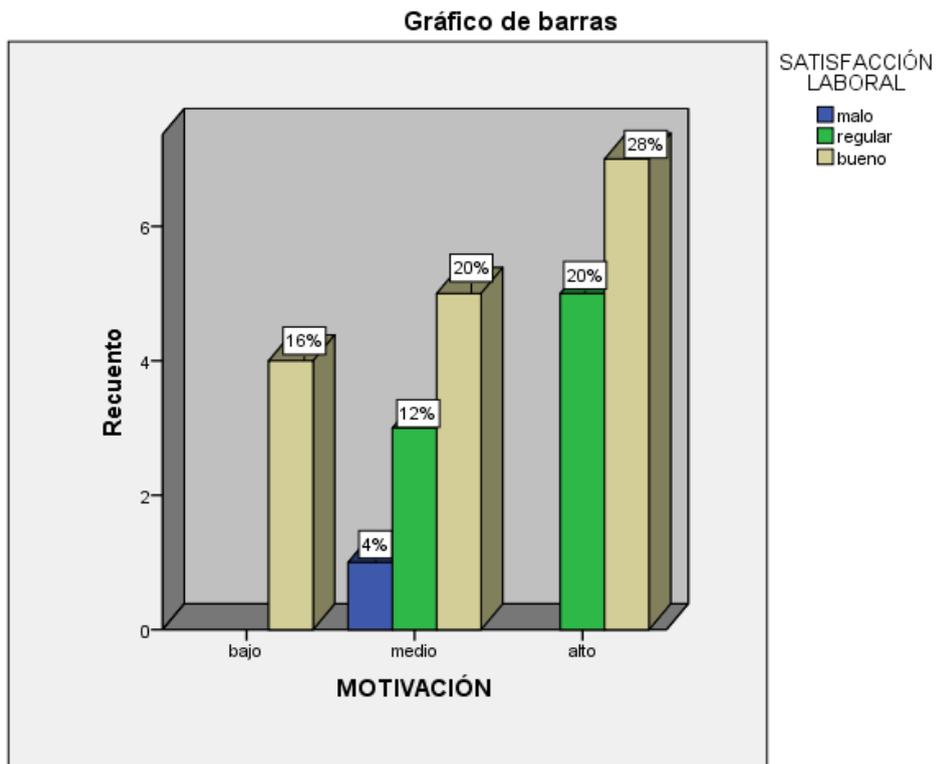
De la tabla y figura 02 Podemos observar que si hay una relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018, se observa que de los 25 servidores públicos encuestados manifiestan que el 52% indican que nivel de liderazgo es bueno por lo que el nivel de satisfacción es bueno, mientras que el 44% de encuestados manifiestan que el nivel de liderazgo es regular por lo que el nivel de satisfacción laboral es regular, y el 4% de los encuestados manifiestan que el nivel de liderazgo es malo, por lo que el nivel de satisfacción laboral es malo de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018.

Tabla 17

Tabla cruzada motivación*satisfacción laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		malo	regular	bueno	
MOTIVACIÓN	bajo	0 0,0%	0 0,0%	4 100,0%	4 100,0%
	medio	0 0,0%	3 33,3%	5 55,6%	9 100,0%
	alto	1 100,0%	5 37,5%	7 31,3%	13 36,0%
Total		1 0,0%	8 62,5%	16 43,8%	25 48,0%
		4,0%	32,0%	64,0%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 04



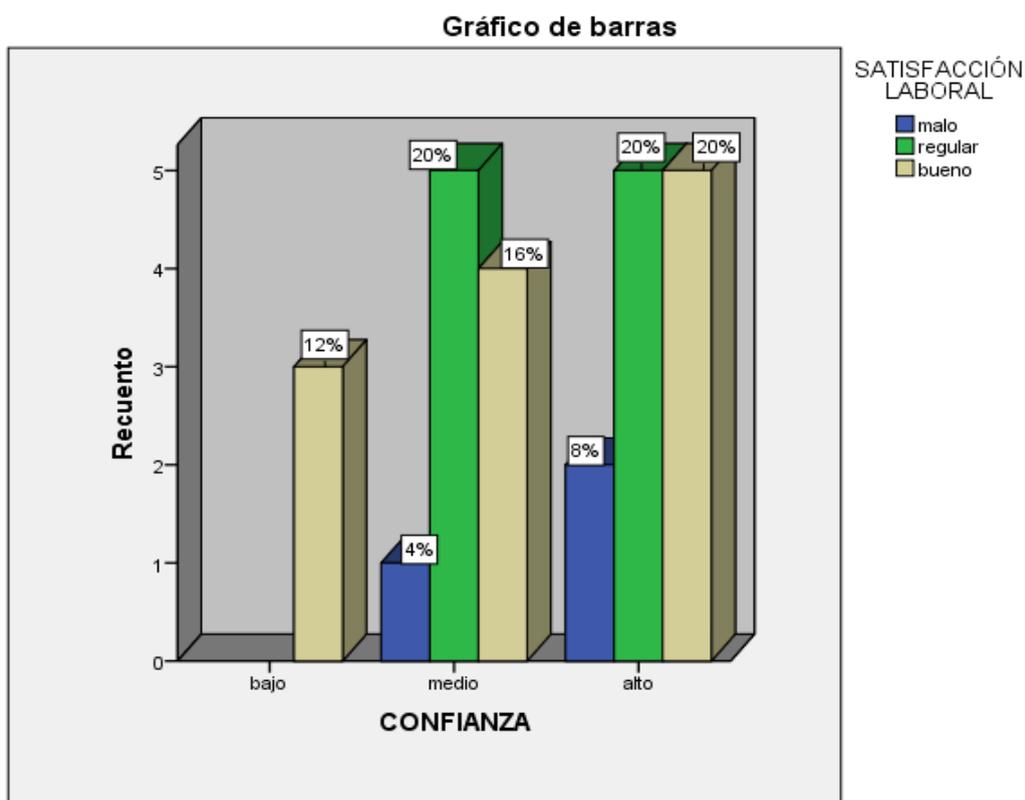
Interpretación.

De la tabla y figura 02 Podemos observar que si hay una relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018, se observa que de los 25 servidores públicos encuestados manifiestan que el 64% indican que nivel de motivación es bueno por lo que el nivel de satisfacción es bueno, mientras que el 32% de encuestados manifiestan que el nivel de motivación es regular por lo que el nivel de satisfacción laboral es regular y el 4% de los encuestados manifiestan que el nivel de motivación es malo por lo que el nivel de satisfacción laboral es malo, de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018.

Tabla 18

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		malo	regular	bueno	Total
CONFIANZA	bajo	0	0	3	3
		0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		0,0%	0,0%	25,0%	12,0%
	medio	1	5	4	10
		10,0%	50,0%	40,0%	100,0%
		33,3%	50,0%	33,3%	40,0%
	alto	2	5	5	12
		16,7%	41,7%	41,7%	100,0%
		66,7%	50,0%	41,7%	48,0%
Total		3	10	12	25
		12,0%	40,0%	48,0%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 05



Interpretación.

De la tabla y figura 02 Podemos observar que si hay una relación entre el clima organizacional en su dimensión confianza y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018, se observa que de los 25 servidores públicos encuestados manifiestan que el 48% indican que nivel de confianza es bueno por lo que el nivel de satisfacción es bueno, mientras que el 40% de encuestados manifiestan que el nivel de confianza es regular por lo que el nivel de satisfacción laboral es regular y el 12% de los encuestados manifiestan que el nivel de confianza es malo por lo que el nivel de satisfacción laboral es malo, de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018

Tabla 19**Correlaciones Clima organizacional y Satisfacción laboral**

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,635
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,635	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Sometido a la prueba de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, hallándose un valor calculado para $P= 0.001$ a un nivel de significancia 0,05 bilateral y un nivel de correlación de 0.635 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

Tabla 20**Correlaciones Dimensión Comunicación y Satisfacción laboral**

			COMUNICACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,650
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,650	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Sometido a la prueba de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación significativa entre el comunicación la satisfacción laboral, hallándose

un valor calculado para $P= 0.000$ a un nivel de significancia 0,05 bilateral y un nivel de correlación de ,650 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

Tabla 21

Correlaciones Dimensión Liderazgo y Satisfacción laboral.

			LIDERAZGO	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,580
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,580	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Sometido a la prueba de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación significativa entre el liderazgo la satisfacción laboral, hallándose un valor calculado para $P= 0.001$ a un nivel de significancia 0,05 bilateral y un nivel de correlación de ,580 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

Tabla 22

Correlaciones Dimensión Motivación y Satisfacción laboral.

			MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,660
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,660	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Sometido a la prueba de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación significativa entre el motivación la satisfacción laboral, hallándose un valor calculado para $P= 0.000$ a un nivel de significancia 0,05 bilateral y un nivel de correlación de ,660 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

Tabla 23

Correlaciones Dimensión confianza y Satisfacción laboral.

			CONFIANZA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CONFIANZA	Coefficiente de correlación	1,000	,645
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,645	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Sometido a la prueba de Rho de Spearman, se aprecia que existe una correlación significativa entre el confianza la satisfacción laboral, hallándose un valor calculado para $P= 0.001$ a un nivel de significancia 0,05 bilateral y un nivel de correlación de ,645 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

IV. DISCUSION

La presente investigación lleva como título Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. 2018

Entonces podemos decir que los resultados que arrojó la presente investigación con respecto a la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral donde los resultados arrojan que si existe una relación positiva y significativa entre las variables de interés lo que lleva a aceptar la primer Hipótesis de Investigación.

Por lo cual podemos decir que el clima organizacional que se percibe en la Municipalidad distrital de Langui., de acuerdo a lo que se evidencio es que si existe satisfacción en los servidores públicos de la municipalidad, por cuanto existe buena comunicación y comportamiento organizacional en las relaciones interpersonales, así mismo hay buena capacidad de solución de problemas y el obediencia de las directrices de sus superiores, donde si guarda relación sus dimensiones de comunicación, liderazgo, motivación y la confianza con la satisfacción laboral, es por esta razón que los servidores públicos se sienten satisfechos en su trabajo y cumplen eficientemente en sus funciones asignadas, también la relación entre compañeros de trabajo es buena, por la existencia de un ambiente y clima organizacional adecuado, entre los servidores públicos y la relación interpersonal que llevan con su alcalde y gerentes es buena, así lo confirma la investigación realizada por Robbins Stephen. (1999), "Comprende a los individuos quienes trabaja en una organización quienes conocen e interpretan sus precisiones sensorio motrices con la finalidad de saber el significado del ambiente laboral donde trabaja el individuo" entonces se llega a conocer que el clima organizacional es multidimensional donde todos los componentes de la organización pueden ser percibidos por los empleados, sobre las diversas funciones que cumple el trabajador y a de las proyecciones que tiene la

organización y de los aspectos de identificación y comportamiento de los miembros de la organización los cuales no necesariamente pueden ser palpables pero si se siente identidad personal con la organización.

En referencia al nivel de satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., se evidencia que si existe una buena satisfacción laboral directa significativa por cuanto los servidores públicos se sienten satisfechos de trabajar en la Municipalidad distrital de Langui. a pesar que existe carencias en cuanto a la infraestructura, mobiliario , recursos tecnológicos de las tic, Pero sin embargo los servidores públicos de la municipalidad de Langui. se sienten identificados y comprometidos con la gestión Municipal, por lo tanto cumplen con sus fusiones y responsabilidades que tienen en sus respectivas áreas, y sienten un adecuado nivel de satisfacción laboral, el cual les permite cumplir en forma eficiente su trabajo y de más actividades que realiza la gestión municipal, a si lo confirma la investigación realizada por. Gibson, Ivancevich y Dnnelly (2001), Que la satisfacción laboral se contextualiza como “el agrupamiento de sentimientos, sensaciones, comportamientos, pensamientos y emociones que puede ser buenos o malos que se manifiestan en el comportamiento de las personas atreves de sus actitudes , que muestran los trabajadores hacia su organización donde trabaja (p.121).

En referencia a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. se identificó que si se mantiene una relación significativa y directa, se llega a este resultado por las dimensiones presentadas en el clima organizacional, quiere decir por la existencia de una comunicación adecuada y asertiva, por un buen liderazgo de la autoridad edil, por una adecuada motivación permanente y por la existencia de una confianza favorable entre los servidores públicos y las autoridad edil, los regidores y los gerentes Municipales, Ya que se evidencio la satisfacción laboral que tiene los servidores públicos y el compromiso y de trabajar eficientemente en sus funciones municipales, el cual guarda relación a si lo confirma la investigación realizada por, Chiavenato I. (2009), lo define al clima organizacional como a la

buena relación que existe entre los individuos y la organización. Donde vemos claramente, los trabajadores se encuentran en un permanente de aclimatación y se adaptan las distintas formas laborales que tiene que desempeñar el trabajador, laborales como el desarrollar diferentes oficios dentro de su entorno con la visión de mejorar su condición personal y profesional y que sienta un equilibrio personal y la satisfacción individual y social, dentro de su organización, esto se relaciona con la confianza, comunicación, liderazgo y motivación de los componentes de una organización, cuando este aspecto está elevado en los trabajadores quiere decir que el ambiente laboral es elevado y tiene relación con la satisfacción laboral (p.22).

En referencia a la relación la variable clima organizacional de su dimensión comunicación, con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., se determinó que existe una relación directa y significativa, debido a que los servidores públicos, en todo momento practica la comunicación interpersonal asertiva comenzando desde la autoridad edil, los regidores, los gerentes y los servidores públicos para dar viabilidad y trámite a toda clase de documentos que llega a la municipalidad y a cada oficina, donde el alcalde recibe con cordialidad y amabilidad sus servidores públicos y al público en general en la oficina de la alcaldía, también dan solución rápida a algunos problemas que pudieran darse entre los trabajadores de la municipalidad, y otras coordinaciones de trabajo, por el cual se los servidores públicos se sienten escuchados y satisfechos con la comunicación que existe entre ellos y las funciones que realizan. A si lo confirman la investigación realizada por, Gaspar, (2011), la comunicación es el eje fundamental para que exista un buen clima organizacional, en tal situación los trabajadores de una empresa u organismo aumentan su interés y sus expectativas así como el nivel de confianza y motivación comunicacional entre los servidores públicos de una organización. Por tal razón las autoridades ediles, regidores y gerentes deben de practicar buenas relaciones interpersonales comunicativas con todos los servidores públicos de la organización, de esta manera la comunicación se asertiva, y llegue a todos los trabajadores de la organización en forma adecuada y oportuna (p.23).

En referencia a la relación de la variable clima organizacional de su dimensión liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Langui., se determinó que existe una relación directa y significativa... debido a que se evidencia que dentro de la Municipalidad, si existe el liderazgo asertivo y empático de su autoridad edil, que es el alcalde y de los gerentes con sus servidores públicos, quienes acatan las ordenes como una manera de compromiso laboral que tiene dentro de sus funciones y responsabilidades que tiene que cumplir como servidores públicos, de acuerdo al cargo que desempeñan dentro de la municipalidad, y no lo toman como una orden dictatorial y discriminatoria el cual no se percibe en esta gestión Municipal. Es por esta razón que los servidores públicos, sienten que tiene una buena estructura organizacional de funcionamiento administrativo, y de responsabilidades que se tiene que cumplir en la municipalidad, por local se sienten satisfechos en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones asignadas donde trabajan con responsabilidad a si lo confirma la investigación realizada por, Rallph M. Stogdill, llega a la conclusión del liderazgo, Que el lidere es la persona que tiene el liderazgo gerencial que es la persona quien dirige las directrices y actividades de la organización e influye en todo el personal que trabaja dentro de la organización en el logro de las metas establecidas. Esta conclusión nos da a entender que la persona líder que maneja el liderazgo de una organización tiene que tener la capacidad de persuasión e influencia en los trabajadores, así como tener capacidad de mando motivador, donde el potencial humano que es el servidor público pudiera dispones sus competencias y potencialidades en el desempeño de sus funciones de su trabajo en favor de la organización.

En referencia a la relación de la variable clima organizacional, con su dimensión motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Langui., se determinó una relación directa y significativa, debido a que se evidenció que los servidores públicos de la municipalidad Distrital de Langui., que si se sienten motivados permanentemente por su autoridad edil y

por sus gerentes municipales en forma personal y grupal, donde la municipalidad les brinda capacitaciones, charlas, pasantías, licencias por motivos personales, por salud y por estudios de superación profesional en cursos de diplomados, maestría y remuneraciones económicas justas, por el buen servicio que desempeñan en el logro de las metas establecidas, en la gestión municipal, esta motivación se evidencia con los premios reconocimientos que recibe el servidor público, los cuales son las resoluciones de felicitación, medallas, y otros premios en merito a su buen trabajo y dedicación en beneficio de la gestión Municipal, a si lo afirma en su investigación, Robbins (2004), "La motivación es el proceso por medio del cual el entusiasmo del individuo se ven vigorizados y animados en el logro de un objetivo. Esta conclusión tiene tres aspectos importantes, dirección, perseverancia y energía (p341). También dice el investigador "dar motivación es dar recompensa a los servidores públicos, el cual es una actividad de mucha importancia y de desafío que los directivos de una organización tiene que lograr, para que los servidores públicos ejecuten sus máximos esfuerzos en la labor que cumplen, donde los directivos debe de conocer las formas y las razones de su motivación de los trabajadores, para la mejora de la productividad y desarrollo de la organización".

En referencia a la relación de la variable clima organizacional, de su dimensión confianza con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Langui., se determinó una relación directa y significativo debido a que se evidenció que los servidores públicos de la municipalidad Distrital de Langui., reciben amplia confianza de parte de las autoridad edil, los regidores y de los gerentes quienes confían en sus servidores públicos contratados y nombrados por el servicio y funciones y que realizan dentro de la Municipalidad, así como de las delegadas en los proyectos especiales que realiza la gestión Municipal. Por esta razón el servidor público se siente más comprometido e identificados con la gestión Municipal, por la confianza que gozan de parte de sus autoridades Municipales, los servidores públicos también tiene confianza en su autoridad edil que es el alcalde, de sus regidores y gerentes, porque saben que todas los servidores públicos son como una familia y por lo tanto tiene que trabajar en bien de las proyecciones futuras que tiene la Municipalidad y

encaminarse en el mejoramiento de la calidad total en el cumplimiento de las metas y en atención a los usuarios de la población de Langui.. Asi lo afirma en su investigación realizado por, Según Hedberg y Olve, (1997), sostiene que la elaboración de la confianza mutua de una persona que confía en la otra, el cual es una unión de los socios quienes son los que ponen en funcionamiento una organización consolidada, virtual o imaginaria, siendo importante el mejoramiento de las relaciones humanas de confianza y identidad des de las actividades interpersonales y de trabajo con la organización.

V. CONCLUSION

La presente investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Langui., donde arrojó los siguientes resultados, los cuales dieron como conclusión lo siguiente.

PRIMERO.

Se llegó a obtener como resultado un coeficiente de relación de 0, 635 entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., El clima organizacional con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Langui., por que perciben que se encuentran laborando en un sistema organizacional horizontal, donde la autoridad edil los regidores y los gerentes tratan a los servidores públicos, como un personal que cumple sus funciones y obligaciones con responsabilidad, escuchan sus demandas y brindan buen trato y reconocimientos a su buena labor, es por esto que el servidor público se siente satisfecho de trabajar en este ambiente laboral y comprometido con la gestión Municipal, esta conclusión nos conlleva a decir que a mayor clima organizacional abra mayor Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui..

Se a puesto a una calificación de pruebas de Rho de Spearman, donde se observa la existencia de una relación significativa, entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad obteniendo los valores para $P = 0.001$ para una significancia 0.05 bilateral y un nivel de correlación de 0.635 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

SEGUNDO.

Se llegó a obtener como resultado un coeficiente relación de 0,650 entre el clima organizacional con su dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., por lo cual se concluye que si existe una relación directa y significativa entre la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Langui., por que perciben la existencia de una buena comunicación asertiva, entre los servidores públicos al igual con las autoridades ediles y gerentes los cuales propician el buen entendimiento en el cumplimiento de las funciones a su cargo de los servidores públicos, esta conclusión nos conlleva a decir que a mayor comunicación abra mayor satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui..

Se realizó la prueba de Rho de Spearman, se visualiza la existencia una correlación significativa entre el comunicación la satisfacción laboral, verificando el valor promedio $P = 0.000$ a un nivel de significancia 0,05 bilateral y un nivel de correlación de ,650 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

TERCERO.

Se llegó a obtener como resultado un coeficiente relación de 0.580 entre el clima organizacional con su dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., por lo cual se concluye que si existe una relación directa y significativa entre la dimensión liderazgo con la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Langui., por que perciben que si existe el liderazgo asertivo y empático de su autoridad edil y de los gerentes con sus servidores públicos, quienes acatan las ordenes como una manera de compromiso laboral y no de presión vertical autoritario, donde el servidor público se siente comprometido en

el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, esta conclusión nos conlleva a decir que a mayor liderazgo abra mayor satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui 2018.

Se puso a prueba de Rho Spearman, donde lanza el resultado de una correlación significativa entre el liderazgo con la satisfacción laboral, dando el resultado del valor calculado para $P = 0.001$ a un nivel de significancia 0,05 bilateral y un nivel de correlación de ,5.80 el cual indica que la correlación es alta por lo cual se concluye que existe una correlación directamente positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

CUARTO.

Se llegó a obtener como resultado un coeficiente relación de 0.660 entre el clima organizacional con su dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., llegando a la conclusión de la existencia de una correlación directamente significativa entre la dimensión motivación con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Langui, por que perciben que si se sienten motivados permanentemente por su autoridad edil y por sus gerentes municipales en forma personal y grupal, donde la municipalidad les brinda capacitaciones, charlas, pasantías, licencias por motivos personales, por salud y por estudios de superación profesional, por lo cual los servidores públicos se sienten satisfechos y comprometidos con la gestión Municipal. Esta conclusión nos conlleva a decir que a mayor motivación abra mayor satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui.

Se realizó la prueba de Rho de Spearman se observa claramente la existencia de una correlación significativa entre la motivación la satisfacción laboral donde se halla el valor del cálculo para $P = 0,000$ a un promedio de satisfacción laboral de significancia 0,05 bilateral y un promedio de correlación de ,660 este

resultado demuestra la relación positiva, dando el resultado de la conclusión de la existencia de una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

QUINTO.

Se llegó a obtener como resultado un coeficiente relación de 6.45 entre el clima organizacional con su dimensión confianza y la variable satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui., arrojando como resultado final la existencia de una correlación positiva directa de significancia entre la dimensión confianza con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Langui., por que perciben la amplitud de confianza de parte de las autoridad edil, los regidores y de los gerentes quienes confían en sus servidores públicos contratados y nombrados por el servicio y funciones y que realizan dentro de la Municipalidad, el cual les da más confianza y satisfacción laboral en el cumplimiento de sus responsabilidades, esta conclusión nos conlleva a decir que a mayor motivación abra mayor satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui..

Los datos se puso a prueba estadística de Rho de Spearman donde arrojó como resultado final una correlación significativa de la confianza y la satisfacción laboral, donde se llegó a hallar un valor para $P = 0,=0\ 01$ a un promedio de significancia 0,0,05 bilateral y un promedio de correlación de ,645 este resultado nos da a conocer la relación positiva, y de ese modo podemos llegar a la conclusión de la existencia de una correlación alta de significancia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO. En la Municipalidad Distrital de Langui., deben propiciar más la mejora del clima organizacional de la Municipalidad de Langui. para que sus servidores públicos que laboran en mejores condiciones en las diferentes áreas y oficinas de la Municipalidad, con el objetivo de realizar en forma óptima su trabajo para la atención al usuario y satisfacción personal del servidor público, para así de esa manera en el Municipio se respire un aire de buen clima.

SEGUNDO. Los trabajadores públicos de la Municipalidad Distrital Langui., y las autoridades ediles y los gerentes Municipales, den apertura a la comunicación asertiva y empática para el mejor entendimiento de las comunicaciones entre los trabajadores Municipales el cual mejora el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos de las diferentes oficinas.

TERCERO. Las Autoridades ediles de Langui. Tengan un líder positivo empático con los servidores públicos, donde el alcalde y los gerentes den trato más humano y cordial en el ejercicio de sus funciones de autoridad ante el servidor público.

CUARTO. Las autoridades ediles y los gerentes den más motivación al servidor público, en el aspecto de desarrollo y superación profesional motivándoles con incentivos económicos, capacitaciones, reconocimientos, talleres y pasantías los cuales motivaran al servidor público a identificarse más con la Municipalidad y estar comprometido con su trabajo y su buen desempeño laboral.

QUINTO. Las autoridades ediles y los gerentes den más confianza amical de compañero de trabajo a los trabajadores públicos de Langui, para que ellos a su vez trabajen sin temor y con más confianza el cual motivara para su mejor desempeño laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arístides, V.H. (2012), desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis Exitosa. Lima.
- Arizmendi Diaz, E. (2015).la relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabadores mexicanos, México, México.
- Aucca Pérez, Irvin Mishell. (2013) clima laboral y nivel de satisfacción del personal de la empresa EPS.SEDACUSCO 2011. Cusco facultad de ciencia económica administrativas y contables UAC.
- Bello, B., & C Jiménez. (2005). Satisfacción laboral de los empleados Relación a los incentivos que ofrece la organización protección civil y administración de desastres del municipio Bermúdez, Carúpano estado sucre: universidad de oriente.
- Bernal, c. (2006). Metodología de la investigación. Ciudad de México.
- Brunet, L, (1987) el clima de trabajo en las organizaciones. México. Trillas.
- Bostos, P. y Miranda. (2001). Clima organizacional .Santiago. Lautaro México: Pearson educación.
- Chiang, M, y nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: ed. Universidad pontificia comillas.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: la capital humana de las organizaciones. Mexica: McGraw HILL.
- Domínguez Lara. S.A.. (2015) ¿Por qué es importante reportar los intervalos de

confianza del coeficiente alfa de Cronbach. Revista latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud.

García solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico. Colombia: U.V.

Gaspar G. (2011) "Manuel del recurso humano. (1 Ed). España publicado por Editorial UOC.

Gibson J.Ivancevich , J .y donelly , J (2001) las organizaciones: comportamiento , Estructura, procesos (10°ed.) Santiago de chile McGraw –Hill Interamericana.

Hedberg B.G. Dahlgren, J.Hansso e N. Olve, Virtual organizations and Beyond: Discover Imaginary Systrms John Wiley & Sons, 1997.

Hernández, F.y. (2010). Metodología de la investigación. México McGraw – Hill Interamericana.

Hernández, Fernández y baptista, (2010). Metodología de la investigación. . Mexico: mac Graw Hill.

Ivancevich, M, J. (2006). Comportamiento organizacional. México: McGraw- Hill.

Lanado Martínez, yuliana (2009 - 2010), "gestión y evaluación del clima Laboral y la incidencia en la mejora administrativa y financiera de electro sur este S.A.A." cusco (universidad privada andina de cusco).

Likert, R. (1967). La organización humana. Nueva york: McGraw Hill.

Litwin, G. y stringer, R. (1968). Motivación y clima organizacional. Boston: Escuela de negocios de Harvard. Prensa.

Litwin, G. Y Stringer, R. (organizational climate. New York: Simon & Schuster.

Locker, A. (1978). Organizational climate. New York: Simon & Schuster. Locke, A. (1969). What is job Satisfaction? In organizational Behavior and human performance, 4, PP. 310-339.

Locke A. (1976). La naturaleza y y las causas de la satisfacción en el trabajo: Manual de Y psicología organizacional. Chicago: Rand McCall.

Marín, L. (2005). Sociología para la empresa, editorial McGraw Hill.

Mascó (2013) en el estudio titulado “clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la red N°11 se Condevilla en el distrito de San Martín de Poros. 2013”

Maslow, A. (1943). A Theory of human motivation in psych classics. Yorku.ca

Meliá, J & Piero, I J (1989) el cuestionario de satisfacción S10/12 estructura factorial fiabilidad y valides. Revista de psicología del trabajo de las organizaciones, 178-189.

Montero, L (2011). [http://es.com/doc./93175810/tesis – maría –Sánchez](http://es.com/doc./93175810/tesis-maría-Sánchez) Scribd.

Palma, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manuel. Lima

Perú: editorial y comercializadora cartolan palma, C.

Palma, S. (2004). Escala de clima organizacional CL-SPF.

Pérez, O. y Rivero, L. (2013) clima organizacional y satisfacción laboral en los Trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana, Periodo 2013. (Tesis). Iquitos: UNAP.

Pintado, E. (2007) compórtamiento organizacional: gerenciacion y conductor del talento humano. Lima: IPESU.

Ralph M. Stogdill. T. investigación del liderazgo. Madrid : Editorial Rdansa 1999.

Robbins, S. (2004) comportamiento organizacional. México: Pearson educación.

Robbins, s. y judge, R. (2003). Comportamiento organizacional (15 va ed.)
México Pearson.

Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. Editorial Hall México.

Rodríguez Aranda, (2014), realizó la investigación: diagnóstico de clima
Organizacional.

Rodríguez Aranda, (2014), realizó la investigación: diagnóstico del clima
Organizacional

Rousseau. D. S., Burt, R., Y camarera, C. (1998:393). No tan distintos
después de todo: una visión interdisciplinaria de la confianza. Revista de la
academia de la administración.

Sagredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el
desarrollo de la organización. R.cubana de salud pública. 39 (2). 385

Stoner J (1996). Administración. México. Sexto edición. Prentice – Hall.
Hispanoamericano.

Sotomayor (2012), en el estudio titulado “relación entre el clima organizacional y
la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central de gobierno
de Moquegua, 2012.

Tamayo y T. (2017). El proceso de la investigación científica. limosa noriega
editores.

Vera calcina William David (2017), satisfacción laboral del personal de la
municipalidad distrital de Pitumarca Provincia de Canch 2017.

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION
TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI
PROVINCIAL DE CANAS 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGIA										
<p>General ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p>	<p>General El clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p>	<p>Variable de estudio 1 Clima organizacional</p> <p>Variable de estudio 2 Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo: básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental Descriptivo correlacionar</p>										
<p>SUBPROBLEMAS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>	<p>SUB HIPOTESIS</p>	<p>DIMENSIONES</p>	<p>M $\begin{matrix} \nearrow & \text{Ox} \\ \searrow & \text{Oy} \end{matrix}$ r</p> <p>M. Muestra de estudio</p> <p>Ox : Clima organizacional Oy: Satisfacción laboral R: relación entre Clima organizacional y satisfacción laboral</p> <p>Población y muestra:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>población total</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">SERVIDORES PUBLICOS DE LA M.D. LANGUI. 2018</th> </tr> <tr> <td>MUJERES</td> <td style="text-align: center;">08</td> </tr> <tr> <td>VARONES</td> <td style="text-align: center;">17</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> </table> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método de análisis de datos: Estadística descriptiva Estadística inferencial para la prueba de hipótesis. Procesamiento estadístico en EXCEL</p>	población total	25	SERVIDORES PUBLICOS DE LA M.D. LANGUI. 2018		MUJERES	08	VARONES	17	TOTAL	25
población total	25													
SERVIDORES PUBLICOS DE LA M.D. LANGUI. 2018														
MUJERES	08													
VARONES	17													
TOTAL	25													
<p>PE1. ¿Qué relación existe entre la comunicación y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018?</p> <p>PE2. ¿Qué relación existe entre el liderazgo y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018?</p> <p>PE3. ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018?</p> <p>PE4. ¿Qué relación existe entre la confianza y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018?</p>	<p>OE1 Identificar la relación que existe entre la comunicación y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p> <p>OE2 Identificar la influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p> <p>OE3 Conocer la relación que existe entre motivación y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p> <p>OE4 Conocer la relación que existe entre la confianza y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p>	<p>H1 La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p> <p>H2 El liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p> <p>H3 La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p> <p>H4 La confianza se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui. Provincia de Canas 2018.</p>	<p>Dimensiones de estudio 1 V1: Clima organizacional</p> <p>Comunicación. Liderazgo. Motivación. Confianza.</p> <p>Dimensiones de estudio 2 V2: Satisfacción laboral</p> <p>Ambiente y clima laboral. Compromiso e identificación. Reconocimiento personal. Beneficios económicos.</p>											

ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLE DE ESTUDIO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<p align="center">Variable de estudio 1:</p> <p align="center">Clima organizacional</p> <p>Lo define al clima organizacional como a la buena relación que existe entre los individuos y la organización. Donde vemos claramente, los trabajadores se encuentra en un permanente de aclimatación y se adaptan las distintas formas laborales que tiene que desempeñar el trabajador, laborales como el desarrollar diferentes oficios dentro de su entorno con la visión de mejorar su condición personal y profesional y que sienta un equilibrio personal y la satisfacción individual y social, dentro de su organización, esto se relaciona con la confianza, comunicación, liderazgo y motivación de los componentes de una organización, cuando este aspecto está elevado en los trabajadores quiere decir que el ambiente laboral es elevado y tiene relación con la satisfacción laboral (p.22).</p> <p>Fuente. Idalberto Chiavenato. (2009)</p>	<p>Comunicación</p> <p>La comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa divulgar un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y de la organización social</p> <p align="center">Fuente: Idalberto Chiavenato (2014)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación con el personal. 2. Modos de escucha. 3. Información de los asuntos importantes de la Municipalidad. 4. Conocimiento de los problemas delicados de la Municipalidad. 5. Facilitan la comunicación entre las diferentes áreas. 6. Práctica de valores éticos de los servidores públicos. 7. Mejora de la confianza entre personal de la Municipalidad. 8. Comunicación interpersonal entre los servidores públicos. 9. Capacidad de escuchar al personal. 10. Comunicación asertiva. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	<p>Liderazgo</p> <p>“El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de la comunicación humana, orientada a alcanzar uno o diversos objetivos específicos”</p> <p align="center">Fuente: Idalberto Chiavenato (2014)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. Resolución de conflictos en la Municipalidad. 12. Calidad de servicio en la Municipalidad. 13. Organización del trabajo Municipal. 14. Asignación de personal y recursos 15. Idoneidad para el ejercicio del cargo de gerente. 16. Logros institucionales de la Municipalidad. 17. Libertad de expresión y realización. 18. Promoción de cualidades positivas. 19. Propuesta para mejorar la gestión Municipal. 20...Estímulos y reconocimiento al personal. 	
	<p>Motivación</p> <p>“La motivación es el proceso mediante el cual los esfuerzos de un individuo se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta u objetivo. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia”</p> <p align="center">Fuente: Stephen P. Robbins. (2004)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 21. Clima laboral de confianza. 22. Asignación de funciones. 23. Propiciar relaciones personales entre el personal de la Municipalidad. 24. Consulta sobre decisiones. 25. Facilitación de recursos e información. 26. Condiciones laborales de trabajo. 27. Capacitaciones del personal. 28. Trato adecuado entre trabajadores de la Municipalidad. 29. Condición laboral en el trabajo Municipal. 30. Remuneración y motivación al personal. 	
	<p>Confianza</p> <p>La confianza mutua es el elemento de unión de los socios participantes en una organización consolidada, imaginaria o virtual, siendo fundamental la construcción de las relaciones humanas de confianza e identidad desde las actividades interpersonales hacia la organización.</p> <p align="center">Fuente: Hedberg y Olve, (1997),</p>	<ol style="list-style-type: none"> 31. Confianza entre sub gerentes y servidores públicos. 32. Trato de confianza con los trabajadores. 33. Confianza en la autoridad. 34. Ambiente laboral satisfactorio. 35. Empeño para realizar el trabajo en equipo. 36. Satisfacción por el trabajo de los servidores públicos. 37. Instalaciones adecuadas de trabajo en la Municipalidad. 38. Ambiente ameno y de tranquilidad. 39. Libertad para la realización del trabajo encomendado. 40. Satisfacción de trabajar en la Municipalidad. 	

ANEXO 03

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE DE ESTUDIO 02: SATISFACCION LABORAL

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISRTITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<p>VARIABLE DE ESTUDIO 2:</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>La satisfacción laboral es el comportamiento del empleado que tiene frente a su organización que es el lugar donde trabaja, esta actitud está basada en el empeño que pone en el trabajo en el desarrollo de una actividad laboral, es el grado en el cual un empleado se identifica con su organización, que tiene metas y desea permanecer en ella como uno de sus miembros activos</p> <p align="right">Fuente: Pintado, E. (2007)</p>	<p>AMBIENTE Y CLIMA LABORAL Define al clima laboral ambiente de trabajo. Los empleados de una organización se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal donde les facilite en desempeñar un buen trabajo. Fuente: Stephen P. Robbins. (2013),</p>	<p>1. Clima laboral optimo en la Municipalidad.</p> <p>2. Ambiente de trabajo motivador.</p> <p>3. Trabajo en equipo del personal.</p> <p>4. Normas y valores éticos institucionales.</p> <p>5. Tenciones y temores en el trabajo</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. Algunas veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
	<p>COMPROMISO E IDENTIFICACIÓN El compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa. Fuente: Jiménez,(2007)</p>	<p>6. Compromiso del personal con la Municipalidad.</p> <p>7. Tipos de problemas en la Municipalidad.</p> <p>8. Identificación personal con la Municipalidad.</p> <p>9. Identificación de problemas en la gestión Municipal.</p> <p>10. Actitud positiva hacia el cambio</p>	
	<p>RECONOCIMIENTO PERSONAL Los reconocimientos en el campo laboral son incentivos que premian el esfuerzo del trabajador, su antigüedad y dedicación entre otros factores. De manera que éstos consisten en incentivos para estimular ciertos tipos de comportamiento. Fuente: Bohlander y Snell, (2008)</p>	<p>11. Reconocimiento laboral del personal</p> <p>12. Estímulos</p> <p>13. Condiciones de trabajo en la Municipalidad.</p> <p>14. Satisfacción con el trabajo profesional.</p> <p>15. Reconocimiento de los logros y metas Alcanzados.</p>	
	<p>BENEFICIOS ECONÓMICOS Beneficios Laborales y/o Remunerativos “Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor” Fuente: Pérez & Rivera, (2015)</p>	<p>16. Sueldo adecuado por la labor realizada</p> <p>17. Explotación de trabajo.</p> <p>18. Expectativas económicas</p> <p>19. Reconocen las horas extras de trabajo.</p> <p>20. Nivel profesional.</p>	

ANEXO 04

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS: CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROOVINCIA DE CANAS
2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	Indicador	PESO	Nº DE ÍTEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
VARIABLE DE ESTUDIO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	1. Comunicación con el personal.	26%	10	La comunicación es adecuada que facilita el trabajo en equipo con las diferentes áreas.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		2. Modos de escucha.			En el trabajo existe capacidad de escucha entre los servidores públicos.	
		3. Información de los asuntos importantes de la Municipalidad.			El gerente mantiene informado a los trabajadores de la Municipalidad.	
		4. Conocimiento de los problemas delicados de la Municipalidad.			En la municipalidad se habla con el personal sobre los problemas delicados.	
		5. Facilitan la comunicación entre las diferentes áreas.			Las gerencias facilitan la comunicación a los servidores públicos de la municipalidad.	
		6. Práctica de valores éticos de los servidores públicos.			Los servidores públicos practican los valores éticos que se estipulan en la Municipalidad.	
		7. Mejora de la confianza entre personal de la Municipalidad.			Las gerencias fortalece la confianza entre el personal de Municipalidad.	
		8. Comunicación interpersonal entre los servidores públicos.			La comunicación interpersonal generalmente es asertiva en la Municipalidad.	
		9. Capacidad de escuchar al personal.			Se toma en cuenta las opiniones del personal de la Municipalidad.	
		10. Comunicación asertiva.			Puedo comunicarme con facilidad con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo.	
	LIDERAZGO	11. Resolución de conflictos en la Municipalidad.	25%	10	El estilo de dirección, facilita la resolución de conflictos internos y externos.	
		12. Calidad de servicio en la Municipalidad.			Se dispone de calidad y eficiencia de servicio en el trabajo.	
		13. Organización del trabajo Municipal.			El trabajo en la Municipalidad está bien organizado.	
		14. Asignación de personal y recursos			Existe compromiso de la autoridad con la asignación y uso racional de los recursos.	
		15. Idoneidad para el ejercicio del cargo de gerente.			La autoridad tiene la idoneidad y destrezas para dirigir la Municipalidad bajo su responsabilidad.	
		16. Logros institucionales de la Municipalidad.			La gestión Municipalidad celebra logros institucionales con la región, ONGs y gobierno.	
		17. Libertad de expresión y realización.			Me resulta fácil expresar mis opiniones y talento en mi lugar de trabajo.	
		18. Promoción de cualidades positivas.			La Alcaldía promueve actitudes positivas.	
		19. Propuesta para mejorar la gestión Municipal.			Se le permite a los gerentes y trabajadores dar propuestas para mejorar la gestión Municipal.	
		20. Estímulos y reconocimiento al personal.			Los servidores públicos reciben reconocimiento por los logros durante su trabajo.	
	MOTIVACIÓN	21. Clima laboral de confianza.	25%	10	Existe un clima laboral de confianza entre compañeros de trabajo.	
		22. Asignación de funciones.			El Alcalde de la Municipalidad delega funciones de responsabilidad.	
		23. Propiciar relaciones personales entre el personal de la Municipalidad.			La autoridad propicia crear, mantener y establecer relaciones personales entre trabajadores.	
		24. Consulta sobre decisiones.			En la Municipalidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad de trabajo.	
		25. Facilitación de recursos e información.			La Municipalidad implanta una nueva aplicación informática que facilita la formación específica.	
		26. Condiciones laborales de trabajo.			En la Municipalidad las condiciones de trabajo son buenas.	
		27. Capacitaciones del personal.			Existe capacitaciones adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	
		28. Trato adecuado entre trabajadores de la Municipalidad.			Existe buen trato entre trabajadores en la Municipalidad.	
		29. Condición laboral en el trabajo Municipal.			Existe clima Laboral favorable que facilitan mi actividad diaria.	
		30. Remuneración y motivación al personal.			La remuneración que percibo me motivan a superarme profesionalmente.	
	SATISFACCIÓN LABORAL	31. Confianza entre sub gerentes y servidores públicos.	25%	10	Existe confianza y reconocimientos a los servidores públicos de la autoridad Municipalidad.	
		32. Trato de confianza con los trabajadores.			La autoridad tiene trato empático con los servidores públicos de la Municipalidad.	
		33. Confianza en la autoridad.			Existe el disfrute de buenas relaciones interpersonales e ideas en la Municipalidad.	
		34. Ambiente laboral satisfactorio.			En la Municipalidad hay un ambiente alegre y satisfactorio de trabajo.	
		35. Empeño para realizar el trabajo en equipo.			El personal de la Municipalidad se empeña en realizar un buen trabajo.	
		36. Satisfacción por el trabajo de los servidores públicos.			Es satisfactorio el trabajo que realizan sus compañeros dentro de la Municipalidad.	
		37. Instalaciones adecuadas de trabajo en la Municipalidad.			Las instalaciones de la Municipalidad facilitan mi trabajo.	
		38. Ambiente ameno y de tranquilidad.			Existe un ambiente laboral tranquilo entre los trabajadores en la municipalidad.	
		39. Libertad para la realización del trabajo encomendado.			Tiene libertad para realizar y lograr sus metas de trabajo.	
		40. Satisfacción de trabajar en la Municipalidad.			Se siente satisfecho con laborar en la Municipalidad.	

ANEXO 05

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS: SATISFACCION LABORAL

**TITULO:CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI
PROVINCIA DE CANAS 2018.**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ÍTEMES	ITEMES	CRITERIO DE EVALUACIÓN
VARIABLE DE ESTUDIO 2: SATISFACCIÓN LABORAL	CLIMA LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD	1. Clima laboral optimo en la Municipalidad.	25%	05	El ambiente laboral que se respira en esta Municipalidad es óptimo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		2. Ambiente de trabajo motivador.			En el trabajo Municipal me siento motivado con el ambiente laboral.	
		3. Trabajo en equipo del personal.			El espíritu de equipo en esta Municipalidad es excelente.	
		4. Normas y valores éticos institucionales.			Existen grupos cuyas normas y valores éticos no favorecen el trabajo de la Municipalidad	
		5. Tenciones y temores en el trabajo			He sentido tención y temor en el trabajo Municipal el presente año.	
	COMPROMISO E IDENTIFICACIÓN CON LA MUNICIPALIDAD	6. Compromiso del personal con la Municipalidad.	25%	05	Nuestros compañeros/as se sienten identificados con la gestión Municipal.	
		7. Tipos de problemas en la Municipalidad.			En la Municipalidad tenemos Periódicamente problemas debido a la circulación de rumores y chismes.	
		8. Identificación personal con la Municipalidad.			Mi persona con frecuencia habla mal de la gestión Municipalidad.	
		9. Identificación de problemas en la gestión Municipal.			Cuando se analiza un problema las posiciones que adoptan mis compañeros/as trabajo no siempre son sinceras.	
		10. Actitud positiva hacia el cambio			En esta Municipalidad existen grupos que se oponen a todos los cambios.	
	RECONOCIMIENTO PERSONAL	11. Reconocimiento laboral del personal	25%	05	La autoridad Municipal reconoce el trabajo del personal.	
		12. Estímulos			En esta Municipalidad se premia a la persona que trabaja con esmero.	
		13. Condiciones de trabajo en la Municipalidad.			Las condiciones laborales en la Municipalidad son confortables para el logro de las metas.	
		14. Satisfacción con el trabajo profesional.			Con este puesto de trabajo me siento realizado/a profesionalmente.	
		15. Reconocimiento de los logros y metas Alcanzados.			El alcalde reconoce a los servidores públicos quienes trabajan para el logro de los objetivos y metas de la presente gestión Municipal.	
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	16. Sueldo adecuado por la labor realizada	25%	05	Mi sueldo es adecuado por la labor que realizó .	
		17. Explotación de trabajo .			Tengo una sensación de mi trabajo, es que me están explotando.	
		18. Expectativas económicas			Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
		19. Reconocen las horas extras de trabajo.			Me desanima que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	
		20. Nivel profesional.			Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.	
	TOTAL		100%	20		

ANEXO 06



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DATOS GENERALES	
1.	INSTITUCION: Municipalidad Distrital de Langui.
2.	LUGAR : Langui.
3.	DISTRITO : Langui.
4.	PROVINCIA : Canas
5.	REGION : Cusco

INSTRUCCIONES:
<p>Señores servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui de la Provincia de Canas la presente cuestionario tiene la finalidad de obtener datos informativos de satisfacción laboral. Donde agradecemos dar lectura detenida y rubricar con un asterisco (X) la respuesta correcta a la lectura solicitada, la encuesta en mención es totalmente anónima y su procesamiento estadístico es reservado, por lo que pedimos VERACIDAD EN SU RESPUESTA, en bien de la mejora de la calidad continua.</p>

Marque con una (X) su respuesta en un solo cuadrado del 1 al 5				
1.Nunca	2.Casi nunca	3.Algunas veces	4.Casi siempre	5.Siempre

Nº	ITEMES	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1.	La comunicación es adecuada que facilita el trabajo en equipo con las diferentes áreas.					
2.	En el trabajo existe capacidad de escucha entre los servidores públicos.					
3.	El gerente mantiene informado a los trabajadores de la Municipalidad.					
4.	En la municipalidad se habla con el personal sobre los problemas delicados.					
5.	Las gerencias facilitan la comunicación a los servidores públicos de la municipalidad.					

6.	Los servidores públicos practican los valores éticos que se estipulan en la Municipalidad.					
7.	Las gerencias fortalece la confianza entre el personal de Municipalidad.					
8.	La comunicación interpersonal generalmente es asertiva en la Municipalidad.					
9.	Se toma en cuenta las opiniones del personal de la Municipalidad.					
10.	Puedo comunicarme con facilidad con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo.					
11.	El estilo de dirección, facilita la resolución de conflictos internos y externos.					
12.	Se dispone de calidad y eficiencia de servicio en el trabajo.					
13.	El trabajo en la Municipalidad está bien organizado.					
14.	Existe compromiso de la autoridad con la asignación y uso racional de los recursos.					
15.	La autoridad tiene la idoneidad y destrezas para dirigir la Municipalidad bajo su responsabilidad.					
16.	La gestión Municipalidad celebra logros institucionales con la región, ONGs y gobierno.					
17.	Me resulta fácil expresar mis opiniones y talento en mi lugar de trabajo.					
18.	La Alcaldía promueve actitudes positivas.					
19.	Se le permite a los gerentes y trabajadores dar propuestas para mejorar la gestión Municipal.					
20.	Los servidores públicos reciben reconocimiento por los logros durante su trabajo.					
21.	Existe un clima laboral de confianza entre compañeros de trabajo.					
22.	El Alcalde de la Municipalidad delega funciones de responsabilidad.					
23.	La autoridad propicia crear, mantener y establecer relaciones personales entre trabajadores.					
24.	En la Municipalidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad de trabajo.					
25.	La Municipalidad implanta una nueva aplicación informática que facilita la formación específica.					
26.	En la Municipalidad las condiciones de trabajo son buenas.					
27.	Existe capacitaciones adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					
28.	Existe buen trato entre trabajadores en la Municipalidad.					
29.	Existe clima Laboral favorable que facilitan mi actividad diaria.					
30.	La remuneración que percibo me motivan a superarme profesionalmente.					
31.	Existe confianza y reconocimientos a los servidores públicos de la autoridad Municipalidad.					

32.	La autoridad tiene trato empático con los servidores públicos de la Municipalidad.					
33.	Existe el disfrute de buenas relaciones interpersonales e ideas en la Municipalidad.					
34.	En la Municipalidad hay un ambiente alegre y satisfactorio de trabajo.					
35.	El personal de la Municipalidad se empeña en realizar un buen trabajo.					
36.	Es satisfactorio el trabajo que realizan sus compañeros dentro de la Municipalidad.					
37.	Las instalaciones de la Municipalidad facilitan mi trabajo.					
38.	Existe un ambiente laboral tranquilo entre los trabajadores en la municipalidad.					
39.	Tiene libertad para realizar y lograr sus metas de trabajo.					
40.	Se siente satisfecho con laborar en la Municipalidad.					

ANEXO 07



CUESTIONARIO DESATISFACCION LABORAL

DATOS GENERALES	
6. INSTITUCION :	Municipalidad Distrital de Langui.
7. LUGAR :	Langui.
8. DISTRITO :	Langui.
9. PROVINCIA :	Canas
10. REGION :	Cusco

INSTRUCCIONES:
<p>Señores servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Langui de la Provincia de Canas la presente cuestionario tiene la finalidad de obtener datos informativos de satisfacción laboral. Donde agradecemos dar lectura detenida y rubricar con un asterisco (X) la respuesta correcta a la lectura solicitada, la encuesta en mención es totalmente anónima y su procesamiento estadístico es reservado, por lo que pedimos VERACIDAD EN SU RESPUESTA, en bien de la mejora de la calidad continua.</p>

Marque con una (X) su respuesta en un solo cuadrado del 1 al 5				
1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre

CLIMA LABORAL.		1	2	2	4	5
1.	El Ambiente laboral que se respira en esta Municipalidad es óptimo.					
2.	En el trabajo Municipal me siento motivado con el ambiente laboral.					
3.	El espíritu de equipo en esta Municipalidad es excelente.					
4.	Existe grupos cuyas normas y valores éticos no favorecen el trabajo de la Municipalidad					
5.	He sentido tención y temor en el trabajo Municipal el presente año.					

COMPROMISO E IDENTIFICACION.						
6	Nuestros compañeros (as)se sienten identificados con la gestión Municipal.					
7	En la Municipalidad tenemos Periódicamente problemas debido a la circulación de rumores y chismes.					
8	Mi persona con frecuencia habla mal de la gestión Municipalidad.					
9	Cuando se analiza un problema las posiciones que adoptan mis compañeros/as trabajo no siempre son sinceras.					
10	En esta Municipalidad existen grupos que se oponen a todos los cambios.					
RECONOCIMIENTO PERSONAL						
11	La autoridad Municipal reconoce el trabajo del personal.					
12	En esta Municipalidad se premia a la persona que trabaja con esmero.					
13	Las condiciones laborales en la Municipalidad son confortables para el logro de las metas.					
14	Con este puesto de trabajo me siento realizado/a profesionalmente.					
15	El alcalde reconoce a los servidores públicos quienes trabajan para el logro de los objetivos y metas de la presente gestión Municipal.					
BENEFICIOS ECONÓMICOS						
16	Mi sueldo es adecuado por la labor que realizó.					
17	Tengo una sensación de mi trabajo, es que me están explotando.					
18	Mi trabajo me permite mis expectativas económicas.					
19	Me desanima que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
20	Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.					

ANEXO 08



 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI**
CANAS - CUSCO 

"Capital Hípica de la Región y Sur del Perú"

" AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL "

CONSTANCIA

EL PROF. OSWALDO PEDRO VILCA UMIRE, IDENTIFICADO CON DNI N° 24585144, ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI, PROVINCIA DE CANAS, REGIÓN CUSCO.

HACE CONSTAR.

Que, el **Bach. JUAN ZECENARRO ESPINOZA.** , Identificado con DNI N° 24718392, ha realizado la aplicación de los instrumentos de encuesta de las variables CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL en la Municipalidad Distrital de Langui, Provincia de Canas región Cusco. El día 11 de Julio del Año 2018, durante su aplicación demostró Respeto, responsabilidad y honestidad

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Langui, 12 de Julio del 2018.

 
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI
CANAS - CUSCO
MAYOR OSWALDO PEDRO VILCA UMIRE
DNI N° 24585144
ALCALDE

 Plaza de Armas s/n Langui - Canas - Cusco
POR UNA GESTIÓN PARA TODOS

Email: morote181174@gmail.com
Cel: 987-248209 - 987-245422

ANEXO 09

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación :

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018”

Nombre del instrumento: ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.

Investigador: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos:..... *Dra. Lilian del Rocio Gil Aquino*

Lugar y Fecha:.....

III. OBSERVACIONES ENCUNTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia, lingüística y redacción)

..... *adecuado*

2. CONTENIDO:

..... *adecuado*

3. ESTRUCTURA:

..... *adecuado*

IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregir

UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Firma
Dr. (a).....
DNI: *Lilian del Rocio Gil Aquino*
N° de Celular.....



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018"

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.

INVESTIGADOR: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

COM PONE NTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					✓
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					✓
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					✓
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					✓
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la educación.					✓
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Sicuni, 28 Julio del 2018

85%

II. Procede su aplicación
Debe corregir

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
UCV Firma
Dr(a).....
DNI :
N° de Celular.....
Lilian del Rocío Gil Aquino.....



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

V. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación :

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018”

Nombre del instrumento: ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL.

Investigador: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

VI. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: *Dra. Liliam Gil Aquino*

Lugar y Fecha:

VII. OBSERVACIONES ENCUNTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia, lingüística y redacción)

adecuado

5. CONTENIDO:

adecuado

6. ESTRUCTURA:

adecuado

VIII. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregir



Liliam
Firma
Dr.(a) *Mg. Liliam del Rocío Gil Aquino*
DNI :
N° de Celular.....



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

3.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018"

3.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL.

INVESTIGADOR: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

COM PONE NTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					✓
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					✓
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					✓
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					✓
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la educación.					✓
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Sicuani, 28 Julio del 2018

86%

IV. Procede su aplicación
Debe corregir

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Firma

Dr.(a).....
DNI :
N° de Celular.....



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018"

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.

INVESTIGADOR: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

COM PONE NTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la educación.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

II. **Procede su aplicación** **Debe corregir**

Sicuaní, 28 Julio del 2018

751.
.....
Firma
Dr(a). *Melgarejo Cesarwawan Heruaga*
DNI :
N° de Celular.....



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación :

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018"

Nombre del instrumento: ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.

Investigador: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Dr. Waldo Campana Merro

Lugar y Fecha:

III. OBSERVACIONES ENCUNTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia, lingüística y redacción)

.....
..... Adecuado

2. CONTENIDO:

.....
..... Adecuado

3. ESTRUCTURA:

.....
..... Adecuado

IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregir

Firma

Dr.(a) Waldo Campana Merro

DNI : 2.222.2222

N° de Celular.....



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018"

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.

INVESTIGADOR: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la educación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

85%

II. **Procede su aplicación**
Debe corregir

Sicuni, 28 Julio del 2018

.....
Firma

Dr(a) Waldo Campaña Morro
DNI : 27877922
N° de Celular.....



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

V. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación :

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018”

Nombre del instrumento: ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL.

Investigador: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

VI. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: *Dr. Waldo Campaña Muro*

Lugar y Fecha:

VII. OBSERVACIONES ENCUNTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia, lingüística y redacción)

Adecuado

5. CONTENIDO:

Adecuado

6. ESTRUCTURA:

Adecuado

VIII. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregir

[Firma]
Firma
Dr.(a) *Waldo Campaña Muro*
DNI : *22833822*
N° de Celular.....



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

3.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI PROVINCIA DE CANAS 2018"

3.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL.

INVESTIGADOR: JUAN ZECENARRO ESPINOZA.

COM PONE NTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				/	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				/	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				/	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				/	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					/
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la educación.				/	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				/	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				/	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.				/	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

82%

IV. Procede su aplicación
Debe corregir

Sicuni, 28 Julio del 2018


.....

Firma

Dr.(a) Worldo Campaña Morro
DNI : 77822823
N° de Celular.....

ANEXO 09



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Recursos y presupuesto

A. Recursos humanos

Investigador : Bch. JUAN ZECENARRO ESPINOZA

Correo : juan7315@hotmail.com

Asesor : Dr. Liliam del Roció Gil Aquino

Correo : liliamucv@hotmail.com

B. Recursos institucionales

4.1.1 Presupuesto

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO REQUERIDO	TIEMPO	COSTO UNITARIO	NÚMERO DE UNIDADES	COSTO TOTAL
Búsqueda de información	Tesista	Bibliografía		S/. 80.00	05 unidades	S/. 200.00
		Impresión		S/. 0.10	500 unidades	S/. 100.00
		Fotocopias		S/. 0.10	500 unidades	S/. 100.00
		Internet		S/. 1.00	100 unidades	S/. 100.00
Movilidad	Tesista	Pasajes		S/.10.00	20	S/.200.00
		Estadista		S/. 300.00	1	S/. 300.00
		Cámara fotográfica			1 cámara	S/ 100.00
		Filmadora	10 horas	S/. 50.00	1 equipo	S/. 200.00
		- Papel bond A-4 80gramos		S/. 20.00	1 Millar	S/. 20.00
		- Papelotes		S/. 0.50	100 unidades	S/. 50.00
		- Bolígrafos		S/. 1.00	5 unidades	S/. 5.00
		-Otros		S/.300.00		S/.300.00
Refrigerio	Tesista	-Refrigerio		S/. 30	20 unidades	S/.200.00
TOTAL						1775.00

4.2 Financiamiento

- Recursos propios

ANEXO 10



4.3 Cronograma de ejecución

N°	ACTIVIDADES Y TAREAS	CRONOGRAMA									
		N	D	E	F	M	A	M	J	J	A
1	Formulación del proyecto	X	X	X							
2	Elaboración del proyecto		X	X							
3	Presentación del proyecto				X						
4	Organización de los resultados					X	X				
5	Implementación del proyecto					X	X	X			
6	Recolección de datos						X				
7	Procesamiento y análisis de datos							X			
8	Análisis e interpretación de los resultados							X			
9	Elaboración del informe de investigación						X	X	X	X	X
10	Presentación del informe de investigación									X	
11	Sustentación de la tesis										X



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **JUAN ZECENARRO ESPINOZA**, identificado con DNI N° **24718392** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI, PROVINCIA DE CANAS 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA

DNI: 24718392



Trujillo, 31 de Julio del 2018

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Liliam del Rocío Gil Aquino, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión Pública; y revisor del trabajo académico titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Langui de provincia de Canas 2018 del estudiante ZECENARRO ESPINOZA, JUAN, he contrastado por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20 %, verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Cusco 03, de AGOSTO del 2018



Dra. Liliam del Rocío Gil Aquino
Docente
Experiencia Curricular Maestría en Gestión Pública

