



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad
Provincial de Recuay, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Díaz Guerrero Yessenia Gloria (ORCID: 0000-0003-3672-9306)

ASESOR:

Mtro. Cruz Tarrillo José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, por sus consejos, su apoyo incondicional, por guíame a cumplir mis sueños, anhelos y sembrar en mí el sentido de responsabilidad, respeto y amor a la vida. Para ustedes siempre mi mayor respeto.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por albergarme en su seno científico y guiarme en mi formación profesional, igualmente al Mtro. José Joel Cruz Tarrillo por sus valiosas enseñanzas y apoyo.

A mi familia, que estuvieron apoyándome incondicionalmente en todo momento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimiento	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y Operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra, muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimiento de recolección de datos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha técnica de instrumento 1 Clima Laboral_____	14
Tabla 2 Ficha técnica de instrumento 2 Satisfacción Laboral_____	15
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento _____	15
Tabla 4 Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación _____	16
Tabla 5 Perfil Sociodemografico_____	18
Tabla 6 Dimensión Clima Laboral_____	19
Tabla 7 Dimensiones Variable Satisfacción Laboral_____	19
Tabla 8 Prueba de Normalidad _____	20
Tabla 9 Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral_____	20
Tabla 10 Relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral _____	21
Tabla 11 Relación entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral_____	21
Tabla 12 Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral _____	22
Tabla 13 Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral _____	22
Tabla 14 Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral _____	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relaciona el clima laboral y satisfacción laboral. El estudio fue de tipo básica, no experimental, transaccional, descriptiva. La población y muestra fueron 42 colaboradores de la entidad del Estado. Se aplicaron la encuesta y el cuestionario para la recolección de información del estudio. Los resultados que se obtuvieron como se describe en la tabla 6, sobre el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral, tal como se muestra según la correlación de Spearman $Rho = ,917$. Demostrando la existencia de una relación positiva alta. Se concluyó afirmando la existencia de una asociación alta entre las dos variables del estudio.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Trabajadores.

Abstract

The present investigation had as a general objective to determine how the work environment and job satisfaction are related.

The study was basic, non-experimental, transactional, descriptive. The population and sample were 42 employees of the State entity.

The survey and questionnaire were applied to collect study information.

The results that were obtained as described in table 6, on job involvement are related to job satisfaction, as shown according to the Spearman Rho = .917 correlation. Proving the existence of a high positive relationship. It was concluded by affirming the existence of a high association between the two variables of the study.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Workers.

I. INTRODUCCIÓN

El clima laboral se ha instaurado como el instrumento necesario para una preferente acción empresarial, dentro de este escenario es fundamental en el universo existente, siendo idóneo por la poderosa disputa en el contenido nacional e internacional, que involucra vislumbrar los dominios sobre el beneficio de los individuos en sus quehaceres laborales. (Bustamante et al. 2018).

Según el investigador, Según Montoya (2016), quien detallo que: No cabe duda de que durante la pandemia y cuarentena que vivimos hoy, este nuevo virus ha cambiado la forma de vida de sociedades enteras en todo el mundo. Por esta razón el ambiente en el trabajo juega un papel trascendente en el progreso empresarial y la evolución intelectual de los trabajadores; el ambiente laboral está vinculado con la satisfacción de los empleados y su trabajo, porque afectará a su forma de vivir. El entorno tiene que ser motivador para los miembros de la organización formando un equipo de alto nivel de desempeño que se comprometa con el logro de objetivos (Bárcenas, 2020).

Las empresas a nivel internacional, se focalizan en el conjunto de problemas vinculados a satisfacer a los trabajadores, en este sendero múltiples estudios indican que satisfacer a los empleados se ve manifestado en el rendimiento laboral en la empresa. En Europa, el 80% de los colaboradores refieren estar insatisfechos, relacionado a la remuneración mensual, no existe normas laborales claras, falta de desarrollo profesional, el entorno no es el adecuado para cubrir las necesidades laborales Pavón et al. (2018).

Este nuevo contexto del mundo laboral está plagado de incertidumbre y se caracteriza por la búsqueda de la continuidad del negocio, el liderazgo remoto y la adaptación de los empleados de todos los niveles a la tecnología para realizar sus funciones, lo que obliga a los departamentos de RRHH a prestar más atención al entorno laboral de organizaciones, medirlo y, si es necesario, implementar estrategias para ayudar a mejorarlo. (Chief Executive Officer 2021).

El análisis del clima es muy importante porque nos permite incentivar la prosperidad integral en la organización, principalmente cuando el entorno puede ser desfavorable, como las emergencias que se viven actualmente en Colombia por la pandemia Covid-19. Esta situación obligó a la empresa a implementar un programa de trabajo desde casa para continuar con las operaciones. (Bárceñas, 2020).

El clima laboral es de valiosa trascendencia interina de una entidad, el equilibrio de los colaboradores va a difundir mayor rendimiento y mejora para el sector, el enlace y buena conexión de comunicarse juegan un papel muy conveniente y prominente dentro de la diplomacia entre colaboradores de la empresa. (Drucker, 1999).

Al interior de la empresa lo que buscan es conocer como deleitar sus insuficiencias de los colaboradores y deberán tener una definición específica sobre el ambiente de trabajo al interior de la empresa, destacando perennemente la preocupación por el colaborador. Todos los empleados son distintos y constantemente mantienen metas en sus quehaceres diarios, más aún en una empresa, y por eso las discrepancias particulares son evidentes en una organización. Donde se tratará de escudriñar el bienestar habitual y proporcional con la empresa. (Jiménez y Jiménez 2016).

Desde la perspectiva de Valdivia (2017) nos implica que: Lo trascendente del conocimiento del ambiente en la empresa se fundamenta en el dominio que este tiene un impacto en el comportamiento de los empleados y es fundamental el diseño de su herramienta de diagnóstico de gestión empresarial. Es obvio La existencia de un clima organizacional pleno y óptimo al tener un impacto positivo en el ejercicio de las funciones del colaborador y en la empresa.

Desde la perspectiva de Pedraza y González (2018) es recomendable que los funcionarios tomen como trascendente las investigaciones sobre el ambiente de la empresa, ya que el entorno en el trabajo que se genere va fortificar sus entes financieras y puede simbolizar esta habilidad motivadora para la clase trabajadora que se encuentre comprometida con su empresa.

Noboa et al. (2019) los autores nos manifiestan que cuando se analiza el clima laboral y satisfacción laboral es trascendental para percibir la conducta del

trabajador que labora en la empresa, siendo evidente, como un factor definitivo en la gestión de la administración de la organización, asimismo el comportamiento de los empleados está establecido como la apreciación que tiene éste con el ambiente de trabajo donde realiza sus labores cotidianas, si no existe un ambiente adecuado se buscara perfeccionarlo para conseguir una permanencia reduciendo los conflictos laborales en la empresa.

Enciso y Mamani (2020) nos manifiesta que el ambiente laboral es significativo en la concepción competitiva organizacional, donde prima que los trabajadores deben sentirse satisfechos para ser productivos.

Chulluncuy (2015) detalla que la satisfacción es aquella emoción que la persona percibe al conseguir un determinado bien o servicio.

Saldaña (2021) define que la satisfacción laboral son los hechos psicosociales que se dan interinamente en la organización, considerado como uno de los temas trascendentales en la empresa, de acuerdo a esta percepción el ambiente y los factores laborales deben ser motivadoras para los empleados, de esta manera contribuyen en su progreso y objetivos individuales, además conseguir los objetivos organizacionales. Un colaborador satisfecho es por lo general mayor productividad para la empresa.

De acuerdo al planteamiento formulamos el Problema General: ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021?

La justificación teórica de la investigación es que las entidades estatales no están efectuando en la actualidad el diagnóstico del ambiente en el trabajo y su repercusión en satisfacer a los colaboradores de la organización. Por lo tanto, esta investigación está enfocada, para amparar futuros estudios y evitar que el ambiente en el trabajo afecte la complacencia de los colaboradores de parte de la entidad.

La intención de la justificación práctica de esta investigación fue instruir a la entidad sobre pericias para evitar la insatisfacción de los colaboradores debido a su ambiente laboral, se debe dar relevancia al ambiente laboral y la satisfacción laboral ya que deben buscar mecanismos en la institución estatal, cuyo propósito sea crear un clima organizacional para lograr satisfacer laboralmente a los clientes internos.

Finalmente, la justificación metodológica de esta investigación es trascendente porque las dos variables fueron desarrolladas para probar su validez y su confiabilidad. Asimismo, se hallan los objetivos que planteó esta investigación para la entidad, por lo cual se indicó el objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.

De igual manera se plantearon los objetivos específicos que se busca en la investigación:

Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.

Determinar el involucramiento laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.

Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021.

Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay,2021.

Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay,2021.

Al mismo tiempo, se presentó la hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay,2021.

Así mismo las hipótesis específicas:

Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.

Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.

relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021.

Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021.

Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para establecer la investigación contamos con antecedentes internacionales que avalaran la tesis:

En Ecuador, Sánchez (2017) en su estudio tuvo como objetivo determinar las condiciones de ambiente de trabajo desfavorables que disminuyen la satisfacción laboral. La metodología fue de investigación mixta cualitativa y cuantitativa, descriptiva. El universo poblacional fue de 150 colaboradores, su muestra fue de 108 trabajadores. Resultando de la investigación que un 75% de los colaboradores encuestados revelan que casi siempre la calidad de vida es óptima dentro de la organización. En tanto que 25% muy poco le ha favorecido la calidad de vida que tiene en la entidad. Concluyendo que las condiciones del ambiente son favorables en la empresa.

Así mismo, en Ecuador, Torres (2015) En la investigación el propósito fue analizar los elementos del ambiente en el trabajo y su implicancia en la satisfacción laboral. La metodología fue descriptiva, no experimental. Los encuestados fueron 215 empleados la muestra fue aleatoria. El resultado fue de 83% de los encuestados manifiesta que el recurso humano es lo más trascendente. Llegándose a la conclusión que la variable independiente actual afecta claramente la variable dependiente.

De manera similar, en Chile, el propósito de la investigación de Rodríguez et al. (2011) establecer si el ambiente laboral y la satisfacción laboral son predecidores importantes del ejercicio en el trabajo y sus extensiones concretas. Se utilizó un cuestionario para cada variable, la muestra fue 96 colaboradores en la búsqueda de investigar y evidenciar la existencia de una relación significativa entre variables.

También en Argentina, Costa (2016) El estudio tuvo como objetivo suministrar herramientas fiables para una efectiva medición y evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio fue descriptivo, concluyendo que las herramientas para medir las variables investigadas no cumplieron con los requisitos establecidos.

Para determinar el estudio contamos con antecedentes nacionales que garantizaran la tesis:

Saldaña (2021) en su tesis tuvo como propósito probar la correlación entre las variables de la investigación. La metodología fue correlacional, transversal, cuantitativo. La muestra fue constituida por 140 colaboradores. Se utilizó la Escala CL-SPC, 2004 y la Escala ESL, 2009. Los resultados obtenidos muestran que el ambiente en la empresa muestra un coeficiente de confiabilidad alta (0,985), de igual manera en de satisfacción laboral (0,963). Se concluyó, demostrando la existencia de una relación significativa entre la variable independiente y dependiente.

Fabian (2021) en la tesis el propósito fue instaurar la correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral. fue cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional, transversal. El universo fue conformado por 55 colaboradores. Se aplicaron el instrumento del Clima Laboral y de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, Los resultados demuestran una alta confiabilidad del ambiente laboral con un coeficiente de 0,967 y para la complacencia profesional un coeficiente de 0,848. Se concluyó, que, de acuerdo a la técnica de correlación de Pearson, se demostró la existencia de una correlación positiva moderada entre ambas variables con un valor de ($p = 0.038$; $r = 0.56$).

Arroyo y Chacón (2018) en la investigación su propósito fue comprobar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente. La metodología fue correlacional, no experimental, transversal. El universo estuvo conformado por 105 trabajadores, la muestra del estudio fue 50 colaboradores, se aplicaron los instrumentos CL-SPC (2004) y SL-SPC (2005). Los resultados según la técnica Rho Spearman nos demuestran la existencia de una asociación positiva alta de $\rho = 0.814$. La conclusión fue que hay una correlación positiva entre las variables de la investigación.

Briceño (2016) en la investigación tuvo como objetivo establecer la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral. La investigación fue descriptiva, cuantitativa y correlacional. La encuesta fue para la recolección de datos, la muestra fue aplicada a 72 colaboradores. Los resultados en cuanto al clima laboral, el 59,7% de los trabajadores de la salud han alcanzado niveles insalubres y el 30,6% de los niveles necesitan ser mejorados. En comparación como satisfacer laboralmente al personal un 61,1% de empleados han alcanzado niveles de insatisfacción laboral y el 38,9% de los trabajadores de la salud han obtenido puestos de trabajo Nivel de insatisfacción. Los trabajadores de la salud obtienen un cierto grado de satisfacción laboral. La conclusión es que el ambiente laboral tiene una repercusión estadísticamente demostrativa en la satisfacción laboral. ($\chi^2 = 46,486$ $p = 0,000$).

Conde (2020) En la investigación su objetivo fue crear la asociación entre clima laboral y satisfacción laboral. La tesis fue aplicada, descriptiva y correlacional, no experimental, transversal, utilizándose las escalas de CLSPC y SL-SPC, La población fue de 311 trabajadores. Según los datos encontrados expusieron la existencia de una asociación positiva y significativa ($\rho = 0,196^{**}$). Se concluyó que existe la relación significativa entre ambas variables.

Chulluncuy (2015) en la tesis su propósito fue comprobar la asociación entre el clima laboral y la satisfacción laboral. La metodología fue básica, descriptiva, explicativa, y relacional, no experimental, su universo y muestra fue de 20 empleados, aplicándose la encuesta, los resultados demuestran respecto del clima organizacional, el 30% de los entrevistados dieron su respuesta que nunca y bastantes veces, El 25% manifestó siempre. Concluyéndose que el ambiente laboral no es el adecuado. Existiendo una correlación significativa entre ambas variables con 9 gl. y $\alpha = 0.05$.

Palacios (2021) en la investigación su propósito fue instaurar la asociación entre el ambiente laboral y satisfacción laboral. Metodología fue cuantitativa, básica, no experimental, correlacional y transversal. El universo fueron 78 profesores, con cuestionarios nivelados para cada variable del estudio. Resultando la existencia una correlación positiva alta en ambas variables de la investigación con un coeficiente de Rho 0,620 y p-valor 0,000.

Palacios (2020) La tesis tuvo como propósito determinar la correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral. La metodología fue no experimental, cuantitativo, transversal, descriptivo correlacional. El universo y muestra fue constituida por 52 trabajadores asistenciales; la encuesta fue usada para ambas variables. Los resultados manifiestan que para la satisfacción laboral que muestran que los empleados asistenciales, predomina en un 59,6% y un 40,4%. Así mismo para el clima organizacional muestran un 51.9% y un 34.6% satisfactorio y un 13.5% no satisfactorio. Se concluyó con la existencia de una correlación positiva entre las variables de la investigación con un coeficiente de 0,569, $p < 0,001$, en la disposición que optimice el ambiente laboral, se acrecienta la satisfacción laboral del personal asistencial.

A continuación, se explica las siguientes teorías, conceptos y nociones de la variable clima laboral:

Calderón (2021) define: el clima organizacional es eficiente y varia en el período, al estar compuesto por un conjunto de individuos y discernimientos de distinta cualidad haciendo que el ambiente en la organización sea cambiante en el tiempo y que se vea afectado por componentes intrínsecos y extrínsecos.

Pelaes (2010) define el ambiente organizacional, como régimen, irradia el modo de existencia integral de la empresa; si el ambiente es el adecuado y optimo por naturaleza el rendimiento y desempeño del personal será muy relevante.

Torres (2015) detalla que el ambiente en la empresa es el entorno que los colaboradores aprecian de una sucesión de peculiaridades convenientes de la organización. Referente a como es el desenvolvimiento y conducta de los trabajadores en relación al rendimiento productivo en la organización.

Jiménez y Jiménez (2016) los autores afirman que:

Para un buen clima laboral hay que considerar un buen ámbito físico donde el trabajador se sienta confortable con su infraestructura, esto asimismo servirá para autorizar un buen interés al cliente, asimismo debe estar acompañado por un ámbito social atrayente adonde se maneje el aprecio y se destaque el trabajo en equipo, dejando la competitividad para con otras empresas.

Drucker (1999) el ambiente en la organización es trascendente al interior de una organización, la permanencia de los colaboradores generara mayor rendimiento y beneplácito para las empresas del medio, su conexión y la buena relación de comunicar es muy importante para mantener relaciones cordiales en la empresa.

Forehand y Gilmer (1964) los autores precisan:

El clima en la empresa es el cumulo de peculiaridades que detallan a una empresa y que la diferencian de las demás empresas, estas particularidades son comparativamente perpetuas a través del tiempo e intervienen en la conducta de los colaboradores de la empresa.”

Laipe (2018) afirma que es el entorno tangible de los talentos humanos donde se despliega la labor diaria, lo que incide en satisfacer y mantener su rendimiento. Le interesa el “saber hacer” del directivo, el comportamiento de los individuos, sus métodos de trabajo y relaciones también su interacción en la empresa al mismo tiempo lo que realiza dentro de la empresa.

Litwin y Stinger, (1968) los autores definen que el clima organizacional es:

El entorno donde una persona trabaja todos los días, en relación entre jefe y subordinado e inclusive las relaciones con empresas y compradores, a razón de ello lo llamamos ambiente laboral, siendo una sujeción o una dificultad para mejorar como realizar las labores en la empresa. En resumen, significa expresar como piensen personalmente los trabajadores y directivos de acuerdo a la formación en la empresa a la que pertenecen, que afecta directamente su actuación.

Las dimensiones del clima laboral: Autorrealización: apreciación del colaborador en relación a las oportunidades en el entorno laboral que beneficié el progreso personal y profesional circunstancial a las funciones. Involucramiento laboral: Filiación con los principios empresariales y comprometidos para acatarlos en el proceso de la empresa. Supervisión: evaluaciones continuas de parte de los directivos en función a las labores cotidianas, al mismo tiempo orientar, apoyar para un mejor desempeño. Comunicación: nivel de fluidez, premura, claridad, relación y exactitud de la información referente a la organización y oportuna al funcionamiento interno de la organización, en la prestación de servicios.

Condiciones laborales: escenarios cubiertos sin necesidad por parte de la organización para el acatamiento de las funciones encargadas (Palma, 2004).

También, en coherencia con la variable satisfacción laboral detallamos conceptos básicos:

Satisfacción laboral

Apaza (2019) viene a ser la actitud positiva, que percibe el empleado de una organización, de los logros obtenidos, del acatamiento de sus labores y metas.

Satisfacción intrínseca.

Apaza (2019) viene a ser los componentes individuales que la persona induce y lo que hace con resultados oportunos de su labor los cuales son de beneficio y provecho personal.

Satisfacción extrínseca.

Apaza (2019) viene a ser los elementos que atañen al trabajador, pero son externos a él, a partir de la problemática empresarial, corte remunerativo, conflictos de insatisfacción en la organización.

Cabe señalar que uno de los primeros métodos enfocados a la investigación de manera similar, en el experimento sobre rendimiento, se encontró que fuerza laboral, la misma que la guía de Elton Mayo Según Chiavenato (2000), mencionó que en la década de 1930, en plantas industriales Hawthorne concluyó que el término depende de grandes vacaciones y recompensas materiales o similares, estos son puntos fuertes Incluso más fuerte que el salario en sí, se vuelve obvio necesita comprender y prestar atención a las motivaciones y reacciones del grupo o nivel ocupacional.

Millán y Montero (2017) la Satisfacción Laboral, es de suma trascendencia para los funcionarios de las instituciones, por ser un elemento sustancial en la dirección de recursos humanos.

Palacios (2020) son las costumbres concebidas en las labores cotidianas, fundamentada en principios y reconocimientos positivos.

Palma (2005) sostiene que es un conjunto de situaciones buscando exponerlos con proposiciones partiendo de lo motivacional y la interacción, asimismo los trabajadores que se encuentren insatisfechos en su centro de labores revelan conductas como desinterés, bajas ganancias o faltas en sus labores.

Dimensiones de la satisfacción laboral: Significación de tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básica.

Carrasco (2005) La investigación básica es aquella que no tiene un fin de aplicación inmediato, siendo su propósito ampliar y ahondar los conocimientos científicos existente sobre la realidad.

Constitución Política del Perú (1993) establece que el conocimiento científico usa los medios, metodologías, protocolos y tecnologías siendo indispensable para ejecutar la investigación.

Diseño de la investigación

En la tesis fue no experimental se utiliza para examinar y conocer las particularidades, atributo y caracteres de una situación actual en un período dado (Hernández, et al. 2014).

Según, Carrasco (2005) demostrar el grado de dominio o alejamiento de ellos, pretenden establecer el nivel de correlación entre las variables investigadas.

Investigación transaccional

Para, Hernández et al. (2014). La investigación transaccional recolecta datos en un solo tiempo, en un período único.

Investigación de tipo correlacional:

Ampa et al. (2001) detallan que las relaciones entre variables sin hacer responsable sentido de causalidad. En este estudio se traza emparejar la correlación que hay entre ambas variables aplicadas en esta investigación encaminada hacia el clima laboral y satisfacción del usuario.

Investigación Descriptiva

Ramos (2010) explora definir un escenario o hecho establecido a través de la descripción de sus particularidades principales o sobresalientes individuales.

La investigación es de tipo descriptiva debido a que se analizara como es la realidad problemática de la Municipalidad Provincial de Recuay en un determinado tiempo y se revelara los fenómenos tal y como se hallan dentro de él.

3.2 Variables y Operacionalización.

Variable 1 Clima laboral

Definición conceptual

Palma (2004) sustenta al ambiente como lo apreciado por los colaboradores y tiene influencia sobre el comportamiento en la empresa además es la representación integral de los principios y escenarios de la organización.

Definición operacional

Se utilizó la escala de CL-SPC comprendida por 5 dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condición laboral.

Indicadores

Los indicadores del clima laboral: fueron 18 indicadores que complementa de acuerdo a las dimensiones dadas en la investigación.

Variable 2 Satisfacción laboral

Definición conceptual

Palma (2005) se concibe como la cualidad del trabajador de acuerdo a sus labores que también se utiliza como un guía de la marcha en la empresa.

Definición operacional

Se utilizó la escala SL-SPC) comprendida por 4 dimensiones: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, asumiendo en deferencia que a mayor calificación mayor complacencia.

Indicadores

Los indicadores de la satisfacción laboral: fueron 6 indicadores que están conformados de acuerdo a las dimensiones de la investigación.

3.3 Población, muestra, muestreo.

Población.

La población fue constituida por los gerentes y empleados públicos del Gobierno de la Provincia de Recuay, integrados por 42 colaboradores de los diferentes departamentos.

Hernandez et al. (2014) establece que el universo de la tesis son la totalidad de individuos que concuerdan con particularidades específicas.

Muestra.

La muestra fue 42 empleados de la Municipalidad Provincial de Recuay. El cual fue constituida por 09 funcionarios y 33 servidores.

Hernández et al, (2014) nos afirma que las muestras son partes mínimas de la población que concuerdan en ciertas peculiaridades del resto del universo.

En la investigación fue utilizado la muestra censal, según Hernández et al. (2014) opina que, si el universo es pequeño, un número aceptable de personas, el universo es parecida a la muestra.

Criterios de inclusión

- Servidores públicos con contrato Cas.
- Colaboradores permanentes con contrato por locación de servicios.

Criterio de exclusión

- Empleados independientes que no asisten de forma permanente.
- Colaboradores que se encuentren en situación de reemplazo.

Muestreo

Es una técnica de selección para comprobar muestras, en la investigación se usó el muestreo no probabilístico. Demostrando que no son aleatorias, y no simbolizan a la población, son de tipo informal. El modelo escogido fue el muestreo por conveniencia. Para Kleeberg y Ramos (2009) están conformadas por factores que espontáneamente permiten a ser observados y medidos, son ocasionados de forma

casual y su selección penderá de situaciones accidentales. Los seleccionados son empleados y gerentes del Gobierno de la Provincia de Recuay.

Unidad de análisis

La muestra de la investigación se elaboró a 42 empleados (09 funcionarios y 33 colaboradores que laboran en la Municipalidad Provincial de Recuay.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Palma (2004) la encuesta se usó para la recolección de información, Los datos fueron recogidos a través del cuestionario a los 42 funcionarios y servidores del Gobierno Local de Recuay. Siendo utilizado la escala de Likert NN: Ninguno o nunca. P: Poco. R: Regular M: Mucho TS: Todo o siempre para el Clima Laboral ;(TA)= Totalmente de acuerdo, (A)= De acuerdo, (I)= Indeciso, (D) Desacuerdo, (TD)= Total desacuerdo para la Satisfacción laboral.

Hernández, et al. (2014) definieron que es una técnica de recolección de datos con precisión y eficacia.

Tabla 1

Ficha técnica de instrumento 1 Clima Laboral

Título: Escala CL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo (2004)

Objetivo: Medición de las dimensiones.

Tiempo: 15 min.

Materiales: Hoja y lapicero.

Procedencia: Huaraz.

Administración: personal.

Edad: A partir de 18 años

Tabla 2

Ficha técnica de instrumento 2 Satisfacción Laboral

Título: Escala SL-SPC.
Autora: Sonia Palma Carrillo (2005)
Objetivo: Medir las dimensiones.
Tiempo: 5 min.
Materiales: Hoja y lapicero.
Procedencia: Huaraz
Administración: Personal.
Edad: A partir de 18 años.

3.5 Procedimiento de recolección de datos.

La investigación fue realizada en la Municipalidad Provincial de Recuay. Se entregó personalmente el cuestionario a cada servidor de la entidad estatal, quienes respondieron e hicieron entrega del formato. posteriormente los datos obtenidos importados al excel para analizar lo encontrado.

Confiabilidad.

En el estudio la fiabilidad del instrumento se realizó utilizando la técnica alfa de Cronbach. Utilizando en cuestionarios en las que las réplicas no son precisamente bipolares, sino que se dan en escalas. (Laime, 2018).

Tabla 3

Contenido	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Cuestionario de clima laboral	0,965	50
Cuestionario de satisfacción laboral	0,548	27

Validez del instrumento.

Para establecer la validez, se realizó a través de tres expertos, ratificándose su aplicabilidad.

Bernal (2010) revela: este valor es necesario para deducir soluciones de los efectos conseguidos.

Tabla 4

Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación

Experto	Opinión
Mg. Lic. Adm. Roger Robert Torres Reyes	Hay suficiencia y es aplicable
Lic. Adm. Erickson Vicente Gonzales Renteria	Hay suficiencia y es aplicable
Lic. Adm. Mario Corahua Llantas.	Hay suficiencia y es aplicable
Mg. Lic. Adm. Yuri Roger Osorio Espinoza	Hay suficiencia y es aplicable
Mg. Tatiana Gonzales Yanac	Hay suficiencia y es aplicable

3.6 Método de análisis de datos.

Marshall y Rossman (1999) indican que el análisis de la información son procesos con estructura con base sólida. Los datos fueron recopilados y tabulados usando la herramienta estadística SPSS23.0 y Excel. Al mismo tiempo se va emplear la técnica de correlación de Rho Spearman para evidenciar la correlación entre las variables ordinales.

El análisis inferencial se puede emplear para determinar el coeficiente de correlación entre las variables investigadas, que nos permitió relacionar ambas variables estudiadas.

3.7 Aspectos éticos

Para el procedimiento de la tesis, se prosiguió con los lineamientos del plan determinado por la Universidad Cesar Vallejo, siendo las personas los sujetos de estudio, se rige por principios éticos, aprobación del investigador. Se da las gracias

a los investigadores quienes nos proporcionaron las fuentes y cooperaron en la tesis.

Considerar los siguientes aspectos:

- Consentimiento informado
- Respeto a los valores en investigación como la transparencia, honestidad, etc.

IV. RESULTADOS

Tabla 5 Sociodemográfico

Variables	Categorías	Frecuencia	%
Género	Masculino	23	54.8%
	Femenino	19	45.2%
	Total	42	100%
Edad	21 - 30 años	20	47.6%
	31 - 40 años	18	42.9%
	41 - 50 años	4	9.5%
	Total	42	100%
Grado de instrucción	Universitario Posgrado	14	33.3%
	Universitario completo	22	52.4%
	Universitario en curso	6	14.3%
	Total	42	100.0%

La tabla nos muestra que el 55% del personal de la institución del Estado son masculino y el 45% son femenino, nos demuestra que los trabajadores masculinos predominan en la institución. Al mismo el 82.5% la edad oscila de 21 a 40 años. Mayores de 41 a 50 años en un 9.5%. El grado de instrucción con Universitario completa y con posgrado es 85.70%, y Universitario completo en un 14.3%. En la entidad se seleccionó al personal para su contratación respectiva.

4.2. Análisis descriptivo de la Investigación

Tabla 6 Dimensión Clima Laboral

Variables/ Dimensiones	Ninguno o Nunca		Poco		Regular		Mucho		Todo o Siempre	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Autorrealización	2	4.8%	5	11.9%	14	33.3%	14	33.3%	7	16.7%
Involucramiento laboral	0	0.0%	5	11.9%	12	28.6%	17	40.5%	8	19.0%
Supervisión	1	2.4%	2	4.8%	15	35.7%	21	50.0%	3	7.1%
Comunicación	0	0.0%	3	7.1%	17	40.5%	16	38.1%	6	14.3%
Condiciones laborales	2	4.8%	4	9.5%	18	42.9%	14	33.3%	4	9.5%

En la tabla refleja con un 50% en Mucho en la dimensión supervisión, al mismo tiempo un 42.9% en regular las condiciones laborales un 40.5% Mucho en la dimensión involucramiento laboral, al mismo tiempo con un 40.5% Regular en la dimensión Comunicación.

Tabla 7 Dimensiones Variable Satisfacción Laboral

Variables/ dimensiones	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Significación de tarea	2	4.8%	5	11.9%	5	11.9%	20	47.6%	10	23.8%
Condiciones de trabajo	1	2.4%	2	4.8%	9	21.4%	21	50.0%	9	21.4%
Reconocimiento personal y/o social	0	0.0%	3	7.1%	12	28.6%	19	45.2%	8	19.0%
Beneficios económicos	2	4.8%	4	9.5%	11	26.2%	19	45.2%	6	14.3%

En la tabla se refleja un 50% en De acuerdo de la dimensión condiciones de trabajo, de igual manera un 47.6% de acuerdo en la dimensión significación de la tarea y también un 45.2% en de acuerdo en las dimensiones reconocimiento de personal o social y beneficios económicos.

4.3. Prueba de normalidad

Contraste de hipótesis de prueba de normalidad

H0: La variable si tiene distribución normal ($p > 0,05$)

H1: La variable no tiene distribución normal ($p < 0,05$)

Tabla 8 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Clima laboral	0.197	42	0.002
Satisfacción laboral	0.308	42	0.000

Corrección de significación de Lilliefors

La significación asintótica (bilateral) es cero, esto quiere decir en una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, como $p < 0,05$, entonces se rechaza la H0 y se acepta H1, aseverando que los datos no tienen una distribución normal. Siendo utilizado una estadística no paramétrica.

4.4. Análisis inferencial de los resultados

4.4.1. De acuerdo al objetivo general

Tabla 9: Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el Gobierno provincial de Recuay, 2021

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,938**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	42	42

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

Interpretación: De acuerdo como se representa en la tabla 5, el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral, tal como se exterioriza según la técnica de Spearman $Rho = ,938$. En el cual consta la existencia de una relación positiva alta, manifestando que existe un efecto significativo entre las dos variables del estudio.

4.4.2. De acuerdo al objetivo (1)

Tabla 10: Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en el gobierno provincial de Recuay,2021.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de Correlación	1,000	,842**
de Autorrealización			
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	42	42

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

Interpretación: De acuerdo como se representa en la tabla 6, la autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral, tal como se exterioriza según la técnica de Spearman $Rho = ,842$. En el cual consta la existencia de una relación positiva alta, manifestando que existe un efecto significativo entre las dos variables del estudio.

4.4.3. De acuerdo al objetivo (2)

Tabla 11: Determinar la relación entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral en el Gobierno Provincial Recuay,2021.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de Correlación	1,000	,917**
de Involucramiento laboral			
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	42	42

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

Interpretación:

De acuerdo como se representa en la tabla 7, el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral, tal como se exterioriza según la técnica de Spearman Rho= ,917. En el cual consta la existencia de una relación positiva alta. Manifestando que existe un efecto significativo entre las dos variables del estudio.

4.4.4. De acuerdo al objetivo (3)

Tabla 12: Determinar relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay,2021.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman Supervisión n	Coeficiente de Correlación	1,000	,808**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	42	42

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

Interpretación:

De acuerdo como se representa en la tabla 8, la supervisión se relaciona con la satisfacción laboral, tal como se exterioriza según la correlación de Spearman Rho= ,808. En el cual consta la existencia de una relación positiva alta. Manifestando que existe un efecto significativo entre las dos variables del estudio.

4.4.5. De acuerdo al objetivo (4)

Tabla 13: Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay,2021.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman La Comunicación n	Coeficiente de Correlación	1,000	,880**

Sig. (bilateral)	.	,000
N	42	42

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

Interpretación:

De acuerdo como se representa en la tabla 9, la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral, tal como se exterioriza según la correlación de Spearman $Rho = ,880$. En el cual consta la existencia de una relación positiva alta. Manifestando que existe un efecto significativo entre las dos variables del estudio.

4.4.6. De acuerdo al objetivo (5)

Tabla 14: Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el Gobierno de Recuay,2021.

		Satisfacción laboral		
Rho de Spearman	Las condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42

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

Interpretación:

De acuerdo como se representa en la tabla 10, las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral, tal como se exterioriza según la correlación de Spearman $Rho = ,832$. En el cual consta la existencia de una relación positiva alta. Manifestando que existe un efecto significativo entre las dos variables del estudio.

V. DISCUSIÓN

- 5.1.** De acuerdo al objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.

En la tabla 9 se halló una correlación entre las variables de según la técnica de Spearman se muestra que $\rho = ,938$. Manifestando la existencia de una asociación positiva alta; revelando la existencia de una relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. Para Saldaña (2021) en su investigación se encontró una relación entre las variables investigadas. Demostrando la existencia de una correlación entre la variable independiente con la variable dependiente.

- 5.2.** De acuerdo al objetivo 1: Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.

En la tabla 10 se halló una correlación entre las variables de la investigación, según la técnica de Spearman se muestra que $\rho = ,842$. Manifestando la existencia de una asociación positiva alta; revelando la existencia de una relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. Así mismo, en Ecuador, Torres (2015) En la investigación el propósito fue analizar los elementos del ambiente en el trabajo y su implicancia en la satisfacción laboral. El resultado fue de 83% de los encuestados manifiesta que el recurso humano es lo más trascendente. Llegándose a la conclusión que la variable independiente actual afecta claramente la variable dependiente.

Lo afirmado por Torres (2015) demuestra las mismas características encontradas en el estudio, ya que las personas deben estar socializadas con su realización personal. Así mismo Saldaña (2020) demostró la existencia de una relación significativa directa ($p < 0,01$) con resultado bajo (0,338724) y de positividad moderada (0,582) entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral.

- 5.3.** De acuerdo al objetivo 2: Determinar la relación entre el involucramiento laboral y Satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

En la tabla 11 se halló una correlación entre las variables de la investigación, según la técnica de Spearman se muestra que $\rho = ,917$. Manifestando la existencia de una asociación positiva alta; revelando la existencia de una relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. Según Saldaña (2021) demuestra una relación existente de 0,618 entre la dimensión de involucramiento del clima laboral y la satisfacción laboral. Con esta muestra nos refleja que el involucramiento laboral según el estudio está asociado a la satisfacción laboral en la entidad estatal.

- 5.4.** De acuerdo al objetivo 3: Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

En la tabla 12 se halló una correlación entre las variables de la investigación, según la técnica de Spearman se muestra que $\rho = ,808$. Manifestando la existencia de una asociación positiva alta; revelando la existencia de una relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. Saldaña (2021) nos afirma que la supervisión está relacionada con la satisfacción laboral en la entidad ya que refleja una correlación positiva alta de 0,660. Su estudio nos da conformidad de acuerdo al estudio realizado y tiene semejanza.

- 5.5.** De acuerdo al objetivo 4: Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

En la tabla 13 se halló una correlación entre las variables de la investigación, según la técnica de Spearman se muestra que $\rho = ,880$. Manifestando la existencia de una asociación positiva alta; revelando la existencia de una relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. Saldaña (2021) nos afirma que la comunicación está relacionada con la satisfacción laboral en la entidad estatal ya que refleja una correlación positiva alta de 0,638. Su estudio nos da conformidad de acuerdo al estudio realizado y tiene semejanza.

- 5.6.** De acuerdo al objetivo 5: Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

En la tabla 14 se halló una correlación entre las variables de la investigación, según la técnica de Spearman se muestra que $\rho = ,832$. Manifestando la existencia de una asociación positiva alta; revelando la existencia de una relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. Según Palacios (2020) en la investigación su propósito fue determinar la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, predomina en un 59,6% y un 40,4%. Así mismo para el clima organizacional muestran un 51.9% y un 34.6% satisfactorio y un 13.5% no satisfactorio. En su estudio la relación que impacto fue en las dimensiones diseño organizacional de la variable independiente y condiciones de trabajo de la variable dependiente con un valor de 0,559 ($p < 0,001$). Al mismo tiempo Saldaña (2021) nos afirma que las condiciones labores está relacionada con la satisfacción laboral en la institución ya que refleja una correlación positiva alta de 0,616. Su estudio nos da conformidad de acuerdo al estudio realizado y tiene semejanza.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

Representando que existe la correlacion con un nivel de error de 0,01% y nivel de confianza 99.99% , $Rho= ,842$ aprobandose la existencia de una relacion entre la autorrealizacion y la satisfaccion laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

- 6.2** Determinar la relación entre el involucramiento laboral y Satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

Representando que existe la correlacion con un nivel de error de 0,01% y nivel de confianza 99.99% , $Rho= ,917$ aprobandose que existe la relacion entre el involucramiento laboral y la satisfaccion laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

- 6.3** Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

Representando que existe la correlacion con un nivel de error de 0,01% y nivel de confianza 99.99% , $Rho= ,808$ aprobandose la existencia de una relacion entre la supervision y la satisfaccion laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

- 6.4** Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

Representando que existe la correlacion con un nivel de error de 0,01% y nivel de confianza 99.99% , $Rho= ,880$ aprobandose la existencia de una relacion entre la comunicacion y la satisfaccion laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

- 6.5** Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

Representando que existe la correlacion con un nivel de error de 0,01% y nivel de confianza 99.99% , $Rho= ,832$ aprobandose la existencia de una

relacion entre las condiciones laborales y la satisfaccion laboral en la Gobierno Provincial de Recuay, 2021.

VII RECOMENDACIONES

- 7.1** La primera recomendación es que en la institución deben aplicarse programas motivacionales para que los servidores públicos se sientan comprometidos e integrados, y que ello conlleve a lograr sus objetivos.

- 7.2** La segunda recomendación debe establecer un vínculo de cordialidad entre los miembros de la entidad, que permita a los colaboradores estar en permanente trato con la institución y el compromiso latente ante cualquier eventualidad.

- 7.3** La tercera recomendación es mantener una vigilancia de apoyo a los trabajadores de la entidad estatal con el propósito de que cumplan sus actividades con responsabilidad y no se sientan presionados.

- 7.4** La cuarta recomendación se basa en que la entidad tiene que tener una comunicación asertiva con sus trabajadores, transmitir la información de acuerdo a las condiciones reales de la entidad estatal y de los colaboradores.

- 7.5** La quinta recomendación es conservar las buenas condiciones laborales, donde los trabajadores se sientan cómodos al momento de realizar sus labores.

REFERENCIAS

- Adán, O. (2019). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la corporación agrícola el campesino e.i.r.l.- 2017
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4277/TESIS_A_DAN_OSWALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Antúnez, A. (2008). La comunicación interpersonal
https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_7/ANTONIA_ANTUNEZ_2.pdf
- Ampa, I., Ramírez, K. y Ramírez, A. (2001). Tecnología de la Investigación II o Benavente, B. y Figueroa, T. (2012). Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala Servqual
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>
- Arroyo, M. y Chacon, C. (2018) Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28924/Chac%
c3%b3n_SCS-Arroyo_CMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28924/Chac%c3%b3n_SCS-Arroyo_CMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apaza, I. (2019) Análisis de fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3163/Ivan_Tesis_Doctorado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bazán, M. (2018).Evaluación de la satisfacción del usuario interno de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016.
[https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14844/
Tesis_62633.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14844/Tesis_62633.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bárceñas, I. (2020). Influencia de la pandemia por covid-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del Municipio de Chinú Cordova, Colombia.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3759/BarceñasIsela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3.ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bergman, D. y Ramos, C. (2019) Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo, CALLAO 2019

- <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briceño, O. (2016) Clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Distrital La Esperanza, 2016
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68302/Brice%20c3%b1o_ROR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M. y Nuñez, M. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. Revista Empresarial, 46, 12-23.
<https://www.dialnetOrigenDesarrolloYEvolucionDelConstructoClimaOrgani-7021664.pdf>
- Calderón, M. (2021). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Carhuapoma, N. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho - 2016
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13658/Parco_Carhuapoma_Nerio_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, D. (2005). Metodología de la investigación. Perú: San Marcos editorial
- Cordón, T. (2014). Los derechos de los contribuyentes en el intercambio de información entre Administraciones tributarias
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656137002>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chulluncuy, A. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral De los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de rio negro, Provincia de Satipo 2015
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/958/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_CHULLUNCUY_GARCIA_ADOLFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chief Executive Officer (2021). La importancia del buen clima laboral en pandemia
<https://ceo-latam.com/negocios/la-importancia-del-buen-clima-laboral-en-pandemia/>

- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos [http://www.infoservi.com/infoservi/descargas/101_Administracion de Recursos Humanos 5 ed-Idalberto Chiavenato.pdf](http://www.infoservi.com/infoservi/descargas/101_Administracion_de_Recursos_Humanos_5_ed-Idalberto_Chiavenato.pdf)
- Conde, J. (2020) Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63409/Conde_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cronbach, J. (1951). «Coefficient alpha and the internal structure of tests». *Psychometrika* (en inglés) 16 (3): 297-334
- Costa, F. (2016) Medición del clima organizacional y satisfacción laboral – claves para un ejercicio efectivo https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/2377/MBA_2016_Costa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Drucker, P. (1999). *La sociedad Post-Capitalista*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Donabedian, A. (1993) Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Washington D.C.: OPS/OMS ;1992. p.382-404. (Publicación Científica; 534).
- Etxeberria, X. (2016) Autonomía y decisiones de representación/sustitución en personas con discapacidad Intelectual. *Perspectiva ética*
doi: <http://dx.doi.org/10.14201/scero201615566>
- Enciso, J. y Mamani, O. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. *Revista de investigación científica*, 2(2), 69-74, <http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94/59>
- Fabian, M. (2021) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería. Hospital de Barranca, 2021 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66407/Fabian_VMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú *Rev. Fac. Med. Hum.* vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397ps://ceo-latam.com/negocios/la-importancia-del-buen-clima-laboral-en-pandemia/

- Figuroa, E. (2019). El clima organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos del hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima, 2019 http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11339/1/2019_Figuroa%20Rodriguez.pdf
- Forehand, G. A. & Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional. *Psychological Bulletin*.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R. (1997) Metodología de investigación 1ra Ed. McGraw - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). Resultados definitivos https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1552/02TOMO_01.pdf
- Jiménez, D.y Jiménez, E.(2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo *Revista Ciencia Unemi*, vol. 9, núm. 18, junio-, 2016, pp. 26-34 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663825005>
- Kendall, M. (1938). «A New Measure of Rank Correlation». *Biometrika* 30 (1–2): 81-89.
- Kendall, Maurice; Gibbons, Jean Dickinson (1990). Rank Correlation Methods. Charles Griffin Book Series (5th edición). Oxford: Oxford University Press
- Kleeberg, F. y Ramos, J. (2009) Aplicación de las técnicas de muestreo en los negocios y la industria *Revista Ingeniería Industrial*, núm. 27, pp. 11-40 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428493002>
- Kotler P. y Armstrong G. (2003). Fundamentos del marketing, (6ª ed.) Pearson Educación México: Prentice-Hall.
- Kotler P. y Armstrong G. (2006). Principios de marketing, (11ª ed.) Upper Saddle River: Nueva Jersey: Prentice-Hall.
- Laime, A. (2018). El clima laboral y satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital Santiago de Cusco 2018

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33567/laime_ca.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Novoa, M. y Regalado, T. (2017). Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo
https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noboa J, Barrera G, y Rojas D. (2019) Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. Rev. Científica Ecociencia.];6(1):1–24.
<http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Marshall, C., & Rossman, G. (1999). Designing qualitative research. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mef. (2021) Recaudación 2019 y 2020 total de impuesto predial de las municipalidades participantes en la meta 2 del pi 2021 (soles)
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/metas/GUIA_META_2_rcaudacion2019_2020.pdf
- Millán, J. y Montero, M. (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016
<https://core.ac.uk/download/pdf/94867499.pdf>
- Montoya, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7490>
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., et al. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional
<https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/>
- Obregón, A. (2017). Clima laboral y calidad de servicio al cliente de Cruz del Norte S.A. Chimbote 2017
https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5986/Tesis_57370.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (2005). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de lima metropolitana. Revista teórica e investigación en psicología Vol IX N°1. Lima: Fac. Psicología URP. DOI

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf>

- Palma, S. (2004). Escala de clima laboral CL-SPC Sonia Palma Carrillo. 1ra edición. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_S_PC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. revista Teoría e Investigación en Psicología, 9(1), 27-34.
- Palacios, E. (2021) Clima laboral y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Juan Guerrero Quimper, Villa María del Triunfo, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60771/Palacios_VEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, J. (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63910/Palacios_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pavón, P., Gogeoascoechea, M., Blázquez, S. y Blázquez, C. (2018). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Revista Salud en Tabasco*, 17 (1), 13-21. <http://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaes_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/>
- Pedraza, N. Y González, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano *Revista espacios* Vol. 39 (Nº 13) Año 2018 • Pág. 16 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- Pupo, B., Velázquez, R. y Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553376006/>
- Ramos, J. (2010) .El Método Científico (1º Ed.). Huacho. Perú: GRADOS S.R.L

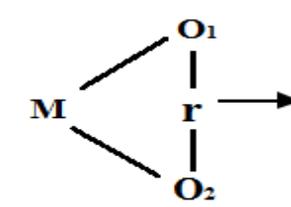
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana J., Cornejo, F. (2011) *clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización Chilena*
<https://dialnet.unirioja.es › descarga › articulo>
- Saldaña, S. (2021) Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución Pública de Lima Metropolitana 2020
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58939/Salda %c3%b1a_QSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58939/Salda%C3%B1a_QSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santos, L. (2018) Cultura organizacional y satisfacción del cliente en la Tienda Estilos, Huacho – 2017
https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9711/Tesis_59244.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. (2017) El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la Provincia de Tungurahua
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25387/1/349%20o.e..pdf>
- Tintaya, L. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en relación con la satisfacción del Usuario externo en las redes El Collao- Ilave 2018
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4084/T036_70946885_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, T. (2015) El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7648/1/T-UCE-0007-351i.pdf>
- Valdivia, M. (2017). Efecto del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo en el centro médico universitario Pedro P. Díaz. Arequipa. 2017
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4413/ADMvacamr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N°01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Métodos
<p>¿Cómo el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021, 2. Determinar la relación entre el involucramiento laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. 3. Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021. 4. Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021. 5. Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021. 	<p>General:</p> <p>Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay,2021.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021, 2. Existe relación entre en el involucramiento laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. 3. Existe relación entre la supervisión y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021. 	<p>Clima laboral</p>	<p>Autorrealización</p>	<p>Tipo: Investigación Basica Diseño: No experimental transaccional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r r --> Arrow[] </pre> </div> <p>Población: 42 servidores públicos Muestra: 42 servidores Técnicas recolección de datos: Encuestas Instrumentos: Cuestionario</p>

		<p>4. Existe relación entre la comunicación y la Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p> <p>5. Existe relación entre las condiciones laborales y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p>			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Métodos
¿Cómo el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021?	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>6. Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021,</p> <p>7. Determinar la relación entre el involucramiento laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p> <p>8. Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021.</p> <p>9. Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021.</p> <p>10. Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Recuay, 2021.</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay,2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>6. Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021,</p> <p>7. Existe relación entre el involucramiento laboral y</p>	Clima laboral	Autorrealización	<p>Tipo: Investigación Básica</p> <p>Diseño: No experimental transaccional</p> 

		<p>Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p> <p>8. Existe relación entre la supervisión y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p> <p>9. Existe relación entre la comunicación y la Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p> <p>10. Existe relación entre las condiciones laborales y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021.</p>			<p>Población: 42 servidores públicos</p> <p>Muestra: 42 servidores</p> <p>Técnicas recolección de datos: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
--	--	---	--	--	--

ANEXO N°02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DE SATISFACCIÓN LABORAL

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Palma (2005) se entiende como la actitud del empleado frente al trabajo que además sirve como un indicador del funcionamiento organizacional.	Para la variable satisfacción laboral se consideró la escala (SL-SPC) la cual tiene 4 dimensiones, teniendo en consideración que a mayor puntuación mayor satisfacción, se puede evaluar por dimensión o por el puntaje total con sus respectivas categorías diagnóstica de 135 a 117 muy satisfecho – 116 a 103 satisfecho – 102 a 89 promedio – 88 a 75 insatisfecho – 74 a 27 muy insatisfecho	Significación de tarea	Evaluación de las funciones desempeñadas.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	TA= Total acuerdo DA= De acuerdo I= Indeciso ED= En desacuerdo TDE= Total desacuerdo
			Condiciones de trabajo	Infraestructura de la empresa	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
				Materiales y ambiente de trabajo en buen estado.		
			Reconocimiento personal y/o social	Autorrealización	6, 11,13, 19,24	
Actitud para el trabajo.						
Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función al sueldo percibido	2, 5, 9, 10, 16				

ANEXO N°03

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DE CLIMA LABORAL

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Clima Laboral	Palma (2004) sostiene que el clima es lo percibido o experimentado por los empleados e influye sobre la conducta de los mismos además es el esquema total de valores y condiciones de la organización.	Para la variable clima laboral se consideró la escala de (CL-SPC) la cual comprende 5 dimensiones, considerando que a mayor puntuación mayor clima además se puede evaluar por dimensión o por el puntaje total con sus respectivas categorías diagnóstica de 250 a 210 muy favorable – 209 a 170 favorable – 169 a 130 media – 129 a 90 desfavorable – 89 a 50 muy desfavorable	Autorrealización	Desarrollo profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46	NN= Ninguno o nunca P= Poco R= Regular M= Mucho TS= Todo o siempre
				Programas de capacitación		
				Técnicas de motivación de parte de los directivos		
			Involucramiento laboral	Valores organizacionales	2,7, 37, 17, 27, 12,47, 22, 42, 32	
				Compromiso con la organización		
				Nivel del logro del trabajador		
				Misión, visión		
			Supervisión	Manejos de la empresa.	8, 3, 23, 18,38, 33, 13, 28, 43, 48	
				Orientación en el desempeño laboral		
				Capacitación		
			Comunicación	Evaluación del rendimiento	4, 9,19, 49, 14, 29, 34, 44, 39, 24	
				Información de la empresa a la vanguardia de los trabajadores		
			Condiciones laborales	Trabajo en equipo y capacidad de escucha	5, 25, 15, 10, 20,	
				Trabajo en equipo		
Infraestructura de la empresa						
	Tecnología					

				Muebles	30, 40,	
				Políticas de remuneración	45, 35, 50	

ANEXO N°04

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY, 2021 SOBRE CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Se presentará un cuestionario preparado para alcanzar los datos sobre Clima laboral y Satisfacción laboral. A los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Recuay. Es necesario determinar la respuesta adecuada.

Agradeciendo su apoyo y cortesía.

DATOS DESCRIPTIVOS

Sexo del Encuestado: Masculino

Femenino

Edad del encuestado

Estado Civil:

- Soltero
- Conviviente
- Casado
- Divorciado
- Viudo

Grado de instrucción

- Educación superior universitaria en curso
- Educación superior universitaria completa
- Educación superior universitaria Posgrado

Estimados Colaboradores:

1. En la siguiente declaración, ingrese una X para el valor de la casilla que coincida con usted. Responda indicando la frase que mejor describe la situación actual. Gracias por su honestidad por los resultados reales. Recuerde que esto es completamente anónimo. Muchísimas gracias. las sucesivas propuestas marquen con una X en el valor del casillero que según usted pertenezca. Conteste marcando la que mejor refiera su contexto actual. Corresponderé su franqueza para conseguir efectos reales. Recordar que es completamente anónimo. Correspondo de antemano su apoyo.

CLIMA LABORAL:

(NN)= Ninguno/Nunca, (P) = Poco, (R)= Regular, (M)= Mucho, (TS)= Todo o Siempre

SATISFACCION LABORAL:

(TA)= Totalmente de acuerdo, (A)= De acuerdo, (I)= Indeciso, (D) Desacuerdo, (TD)= Total desacuerdo.

Preguntas:

Clima laboral						
N°	Preguntas	NN	P	R	M	TS
1	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?					
2	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
3	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
4	¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
5	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
6	¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?					
7	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
8	¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
9	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
10	¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
11	¿Se siente compromiso con el éxito en la organización?					
12	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
13	¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?					
14	¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
15	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?					
16	¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?					
17	¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
18	¿En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día?					
19	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?					
20	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
21	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
22	¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					

23	¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
24	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?					
25	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
26	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
27	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?					
28	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
29	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
30	¿Existe un trato justo en la empresa?					
31	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
32	¿En mi oficina, la información fluye adecuadamente?					
33	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
34	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
35	¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?					
36	¿En la institución, se afrontan y superan los obstáculos?					
37	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
38	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
39	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
40	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
41	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
42	¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?					
43	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
44	¿Los objetivos de trabajo son retadores?					
45	¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
46	¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
47	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
48	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?					
49	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?					
50	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?					

Gracias.

Satisfacción laboral						
N°	Preguntas	TA	A	I	D	TD
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?.					
2	¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo?					
3	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?					
4	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?					
5	¿Me siento mal con lo que gano?					
6	¿Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”?					
7	¿Me siento útil con la labor que realizo.?					
8	¿El ambiente donde trabajo es confortable?.					
9	¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?					
10	¿La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.?					
11	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.?					
12	¿Me disgusta mi horario?					
13	¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?.					
14	¿Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.?					
15	¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.?					
16	¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?.					
17	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?					
18	¿Me complace los resultados de mi trabajo?					
19	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?.					
20	¿En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo?.					
21	¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?.					
22	¿Me gusta el trabajo que realizo?					
23	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
24	¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?					

25	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?					
26	¿Me gusta la actividad que realizo?					
27	¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo al trabajo?					

Gracias.

ANEXO 5



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chacón Camacho Anthony
 Institución donde labora : Universidad San Pedro
 Especialidad : Licenciado en Administración
 Instrumento de evaluación : Clima laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Diaz Guerrero Yessenia Gloria

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: COMUNICACIÓN INTERNA					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: marketing digital.				X	X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Huaraz, 19 de noviembre del 2021.


 Lic. Anthony M. Chacón Camacho
 OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Torres Reyes Roger Robert
 Institución donde labora : ESMIMSA SA
 Especialidad : Administracion
 Instrumento de evaluación : Clima laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Díaz Guerrero Yessenia Gloria

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: COMUNICACIÓN INTERNA					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: marketing digital.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Huaraz, 19 de noviembre del 2021.



Mg. Lic. Adm Roger Robert Torres R

CLAD: 06951

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VIDAL JARA MENNIN STALIN
 Institución donde labora : INDEPENDIENTE
 Especialidad : LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 Instrumento de evaluación : Clima laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Diaz Guerrero Yessenia Gloria

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: COMUNICACIÓN INTERNA					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: marketing digital.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Huaraz, 19 de noviembre del 2021.



CORLAD Lic. Adm. MENNIN STALIN VIDAL JARA
 CLAD N°20151

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Montañez Salazar Yosselin Ruddy*
 Institución donde labora : *Independiente*
 Especialidad : *Licenciada en Administración*
 Instrumento de evaluación : Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Díaz Guerrero Yessenia Gloria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DE USUARIO.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: SATISFACCION DEL USUARIO.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ventas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Huaraz, 19 de noviembre del 2021.



 CORLAD
 Lic. Adm. Yosselin R. Montañez Salazar
 CLAO N° 25682

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **SALVADOR REQUEÑA PEYSI LIZETH**
 Institución donde labora : **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAVINDE HUANTAR**
 Especialidad : **LICENCIADA EN ADMINISTRACION**
 Instrumento de evaluación : **Satisfacción Laboral**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Díaz Guerrero Yessenia Gloria**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				Y	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DE USUARIO.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: SATISFACCION DEL USUARIO.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ventas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4.8	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Huaraz, 19 de noviembre del 2021.

ANEXO 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Solicita: Autorización para la realización de encuesta.

Señor:

Econ. Juniors Michael Carrasco Ferrer

Alcalde de la Municipalidad Provincia de Recuay

Presente:



Díaz Guerrero Yessenia Gloria, con DNI:73138243, con domicilio en Av. Cordillera blanca N°403 me presento y expongo:

En mi condición de estudiante de la “Universidad Cesar Vallejo” y encontrarme en proceso de sustentar mi tesis: “Clima laboral y la Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021, y uno de los elementos de la elaboración del informe de tesis es la recolección de la información a través de la encuesta que va ser realizada a sus funcionarios y servidores públicos que laboran en su representada.

Por lo tanto:

Agradezco su atención y aceptación de la solicitud

Atentamente.

Díaz Guerrero Yessenia



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY
1949 – 2021

2021: "AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Recuay, 22 de febrero de 2021

Señorita:

Bach. Yessenia Díaz Guerrero

Tesista de la Universidad César Vallejo

Av. Cordillera Blanca N° 403 - Huaraz – Ancash.

Presente. -

Asunto: Autorización para la Realización de Encuestas con fines de Investigación científica.

Ref: Carta Exp. N° 4706-2021 (14/09/2021)

De nuestra consideración:

Por medio del presente cumplimos con hacerle llegar nuestro saludo y en relación al documento de la referencia, se le **AUTORIZA** aplicar las Encuestas con fines de investigación científica para la elaboración de la Tesis: "**Clima Laboral y la Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2021**"; a los funcionarios y servidores públicos de la Comuna Edil en mención.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY
Lic. Adm. Marleño Teófilo Caro Andrade
DNI N° 32644748
GERENTE MUNICIPAL

C.c
Archivo
KRHG/MTCA

ANEXO 7

