



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



RELACIÓN ENTRE EL CLIMA INSTITUCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, PERIODO 2017

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JHANET YESENIA CARIAPAZA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2019



NOMBRE DEL TRABAJO

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA INSTITUCIO
NAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN L
OS TRABAJADORES DE LA MUNICIPAL**

AUTOR

JHANET YESENIA CARIAPAZA MAMANI

RECUENTO DE PALABRAS

11422 Words

RECUENTO DE CARACTERES

64771 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.7MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 25, 2023 9:36 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 25, 2023 9:37 AM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)





DEDICATORIA

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y por creer en mí en todo momento. Su aliento y sacrificio han sido la fuerza motriz detrás de mis logros y la razón por la cual nunca dejé de perseguir mis sueños.

Jhanet Yesenia Cariapaza Mamani



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi familia, quienes han estado a mi lado en cada paso de esta travesía. Su amor incondicional, aliento constante y confianza en mis capacidades han sido mi mayor fortaleza para alcanzar este logro significativo en mi vida académica. Gracias por ser mi apoyo y por creer en mí.

Jhanet Yesenia Cariapaza Mamani



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 12

ABSTRACT..... 13

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16

1.2.1. Pregunta general..... 16

1.2.2. Preguntas Específicas..... 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.3.1 Hipótesis general..... 16

1.3.2 Hipótesis específica..... 16

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17

1.5. Objetivos de la Investigación 17

1.5.1. Objetivo general..... 17

1.5.2. Objetivos específicos 17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.2.1. Clima institucional	21
2.2.2. Tipo de clima institucional.....	23
2.2.3. Características del clima institucional.....	24
2.2.4. Tipos de liderazgo.....	27
2.2.5. Desempeño laboral.....	27
2.2.6. Satisfacción laboral	28
2.2.7. Satisfacción laboral	31
2.2.8. Factores de la satisfacción laboral.....	32
2.2.9. Medición de la satisfacción laboral.....	34
2.2.10. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL	36
2.3.1. Adaptabilidad	36
2.3.2. Clima Organizacional.....	36
2.3.3. Condiciones laborales	36
2.3.4. Desempeño laboral.....	36
2.3.5. Capacidades Laborales.....	37
2.3.6. Comportamiento Organizacional	37
2.3.7. Satisfacción en el trabajo	37
2.3.8. Satisfacción laboral	37
2.3.9. El clima organizacional.....	37
2.3.10. Satisfacción laboral	38

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS



3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	39
3.2.	METODOLOGÍA	39
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.3.1.	Población.....	40
3.3.2.	Muestra.....	40
3.3.3.	Selección de la muestra.....	40
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS ..	40
3.4.1.	Descripción de instrumentos	40
3.5.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS	41
3.5.1.	Descripción de instrumentos	41
3.5.2.	Procesamiento estadístico	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS.....	43
4.1.1.	Descripción de la muestra	43
4.1.2.	Características del clima institucional.....	44
4.1.3.	Resultados de la dimensión relaciones interpersonales.....	45
4.1.4.	Resultados de la dimensión compromiso institucional.	46
4.1.5.	Resultados de la dimensión afiliación.....	47
4.1.6.	Resultados de la dimensión identidad institucional.	48
4.1.7.	Características de satisfacción laboral.	49
4.1.8.	Resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo en sí mismo.....	49
4.1.9.	Resultados de la dimensión satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.	50
4.1.10.	Resultados de la dimensión satisfacción con el sueldo.....	51



4.1.11. Resultados de la dimensión satisfacción con los compañeros.	52
4.1.12. Resultados de la dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción.	53
4.1.13 Contraste de hipótesis	54
4.2.2. Contraste de Hipótesis específicas	55
4.2. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	64

Área: Ciencias Económico Empresariales

Línea: Gestión pública y Privada

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 10 de mayo del 2019



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características de la muestra según sexo de la muestra.....	43
Tabla 2. Características descriptivas del clima institucional y sus dimensiones.	44
Tabla 3. Características de la dimensión relaciones interpersonales	45
Tabla 4. Características de la dimensión compromiso institucional	46
Tabla 5. Características de la dimensión afiliación.....	47
Tabla 6. Características de la dimensión identidad institucional.	48
Tabla 7. Características descriptivas de la satisfacción laboral y sus dimensiones. ..	49
Tabla 8. Características de la dimensión satisfacción con el trabajo en sí mismo.....	50
Tabla 9. Características de la dimensión satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.	51
Tabla 10. Características de la dimensión satisfacción con el sueldo.....	52
Tabla 11. Características de la dimensión satisfacción con los compañeros	53
Tabla 12. Características de la dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción	54
Tabla 13. Nivel de correlación entre el clima institucional y la satisfacción laboral, MDA-2017	55
Tabla 14 Media de las características del clima institucional	56
Tabla 15. Media de las características de la satisfacción laboral	56



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Representación de la muestra según sexo	44



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(ROF) : Reglamento de Organizaciones y Funciones

(MOF) : Manual de Organizaciones y Funciones



RESUMEN

El propósito de esta investigación fue encontrar una solución al problema ¿Cuál es la relación que existe entre el clima institucional con respecto a satisfacción de la Municipalidad Distrital de Acora? Se planteó la hipótesis de que existe una relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora periodo 2017. Los objetivos planteados se centraron en establecer y examinar dicha relación. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque descriptivo correlacional, según la metodología propuesta por Hernández Sampieri. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación altamente significativa y positiva entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad Distrital de Acora. Esta conclusión se basa en el coeficiente de correlación de Pearson, el cual arrojó un valor de 0.689, superando el valor de 0.5, con un nivel de significancia de 0.05. En otras palabras, se observa que a medida que mejora el clima organizacional, también aumenta la satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad. Estos resultados respaldan la importancia de promover un entorno institucional favorable para el bienestar y la satisfacción de los empleados.

Palabras clave: Clima institucional, Clima organizacional, Satisfacción laboral, Trabajadores.



ABSTRACT

The purpose of this investigation was to find a solution to the problem. What is the relationship between the institutional climate with respect to satisfaction of the District Municipality of Acora? The hypothesis was raised that there is a direct relationship between the institutional climate and job satisfaction in the workers of the District Municipality of Acora period 2017. The proposed objectives focused on establishing and examining said relationship. To carry out the research, a correlational descriptive approach was used, according to the methodology proposed by Hernández Sampieri. The results obtained indicated that there is a highly significant and positive relationship between the institutional climate and job satisfaction in the employees of the District Municipality of Acora. This conclusion is based on the Pearson correlation coefficient, which yielded a value of 0.689, exceeding the value of 0.5, with a significance level of 0.05. In other words, it is observed that as the organizational climate improves, the job satisfaction of workers in the municipality also increases. These results support the importance of promoting a favorable institutional environment for the well-being and satisfaction of employees.

Keywords: Institutional climate, Job satisfaction, Organizational climate, Work



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Este estudio tiene como objetivo principal investigar la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acora durante el año 2017. Se plantea que para que un empleado desempeñe su labor de manera adecuada, es fundamental que se respete su libertad y se respeten los principios fundamentales, ya que cualquier violación a estos principios puede ocasionar rupturas en las relaciones interpersonales y obstaculizar la búsqueda de una buena calidad laboral. Es importante destacar que el buen desempeño laboral está estrechamente relacionado con el ambiente organizacional que se percibe en la institución.

La investigación se estructura en siete capítulos. En el primero se exponen el planteamiento del problema, la hipótesis de investigación y los objetivos. El segundo capítulo aborda los antecedentes del estudio, revisión bibliográfica sobre temas como el entorno institucional, las interacciones interpersonales, los estilos de liderazgo, el rendimiento laboral, la participación y la responsabilidad en el trabajo. El tercer capítulo detalla el procedimiento metodológico utilizado en la investigación, describiendo el tipo de estudio, el diseño, las metodologías, los instrumentos, la población y la muestra. Los resultados y el análisis del estudio se presentan en el cuarto capítulo, donde se establecen los resultados para cada objetivo de investigación y se presentan tablas y gráficos estadísticos que se analizaron utilizando los métodos correspondientes. Las conclusiones se exponen en el quinto capítulo, y las recomendaciones se presentan en el sexto capítulo.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas consultadas, se adjuntan como anexos el modelo del instrumento utilizado para la recopilación de información.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El principal activo de una institución pública o privada son las personas que laboran, es por ello, que los jefes o líderes de cada área deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo, además de que tienen el compromiso de motivar un clima laboral favorable (Guevara, 2015).

El problema actual en relación al clima institucional es la presencia de un ambiente negativo en las organizaciones. Esto se manifiesta en la falta de confianza entre los empleados y los líderes, la comunicación deficiente, la falta de reconocimiento y apoyo mutuo, y la presencia de conflictos y tensiones laborales. El clima institucional negativo tiene un impacto negativo en la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez afecta su desempeño y bienestar general. Además, este ambiente puede generar altos niveles de estrés y frustración, lo que puede llevar a la disminución de la productividad y el aumento de la rotación de personal. Por lo tanto, el problema radica en la necesidad de mejorar el clima institucional, promoviendo un ambiente positivo basado en la confianza, la comunicación efectiva, el reconocimiento y el trabajo en equipo, para así lograr un mejor rendimiento y bienestar de los empleados en las organizaciones.

Las instituciones tienen cualidades únicas que forman parte del crecimiento organizativo o institucional que se desarrolla; en la Municipalidad Distrital de Acora no existe convivencia democrática, por lo que las relaciones entre los trabajadores son cada vez más adversas y distantes; esto se debe a que los jefes de áreas cuentan con funcionarios de confianza que sólo coordinan con ellos sin tomar en cuenta las opiniones de los demás; este comportamiento impide el trabajo en equipo, ya que cada persona realiza sus tareas de forma aislada; los jefes de área dan malos ejemplos de valores como la irresponsabilidad, la falta de puntualidad, la poca cooperación y el falta de compromiso,



y muchos empleados siguen su ejemplo; llegan tarde y se van cuando les da la gana, trabajan sólo dos días a la semana porque son de otras provincias, y lo hacen por afán de horas más que por resultados. Basándonos en lo anterior, podemos afirmar que falta cohesión en el equipo y que existen relaciones interpersonales hostiles; además, los jefes de área son líderes dominantes, ya que no valoran las perspectivas de los demás y son los únicos encargados de tomar decisiones (Guevara, 2015). Tras la formulación del problema se elaboraron las siguientes preguntas de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Existe relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017?

1.2.2. Preguntas Específicas

¿Cuál es el nivel de clima institucional que presenta los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presenta los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

1.3.2 Hipótesis específica

Existe un nivel alto de clima institucional que se presenta en los



trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

Existe un nivel alto de satisfacción laboral que presenta los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En la actualidad el clima institucional es muy importante en las organizaciones porque permite el logro de sus objetivos; si los trabajadores se sienten identificados e incluidos, es muy probable que se desempeñen de manera eficiente a la hora de cumplir con su labor, Por lo tanto, es de vital importancia que las municipalidades realicen un diagnóstico del clima organizacional, ya que esto es fundamental para el éxito de la organización. Es necesario identificar las fuentes de conflictos e insatisfacciones que pueden generar actitudes negativas hacia la institución. El presente trabajo de investigación tiene la intención de contribuir con la entidad objeto de estudio ya que permite adaptar e implementar medidas necesarias para mantener un clima institucional adecuado que ayuda el fortalecimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores y de esta manera contribuye al mejoramiento y logro de objetivos, también sirve hacer contraste con otras investigaciones y para profundizar nuevas investigaciones en este campo de investigación.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de clima institucional que presenta los trabajadores de



la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

Evaluar el nivel de satisfacción laboral que presenta los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según la investigación de Pérez y Rivera (2015), el clima organizacional del personal del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, para el año 2013, se encuentra en un nivel Medio a Moderado; Asimismo, se muestra que existe un Nivel Medio o Moderado de Satisfacción Laboral en los Empleados del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana para el Periodo 2013; con respecto a la dimensión de involucramiento laboral, los empleados del IIAP consideran que están comprometidos con su trabajo con el compromiso de superar retos, con relaciones interpersonales positivas y con confianza en el avance de los métodos de trabajo; con respecto a la dimensión de supervisión, los empleados del IIAP consideran que el nivel de supervisión es alto (Pérez y Rivera, 2015). En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP perciben que los procesos organizativos son fluidos, ágiles y rápidos; pueden expresar sus necesidades y obtener feedback sobre sus capacidades; están motivados para tener éxito; y en cuanto a la dimensión de condiciones laborales, los trabajadores del IIAP perciben una institución que practica relaciones laborales favorables en términos de infraestructura, entornos adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y retribución (Pérez, 2015).

En términos de autorrealización, los empleados del IIAP ven su organización como un lugar de trabajo que apoya su crecimiento personal y profesional; sus normas laborales facilitan que sus perfiles profesionales se adapten a las necesidades institucionales; aspiran a valorar sus competencias y a cumplir unas expectativas laborales más elevadas (Rivera, 2015).



Guevara (2015) indica que existe relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 55.97%, lo cual significa que hay una probabilidad interna de independencia de datos observados y esperados, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Segundo

Indica que ha encontrado que los factores que muestra mayor influencia positiva en el clima organizacional son: estabilidad (4.30), autorrealización (4.39), liderazgo (4.13), y relaciones interpersonales (4.07), en una escala de Likert 1 a 5, donde uno es malo y 5 muy bueno; en general el puntaje medio global obtenido para clima organizacional es de 4.02 (Guevara, 2015).

Tercero

Señala que existe dependencia positiva del cumplimiento de metas con el desempeño laboral, que de acuerdo a nuestro estudio se determina que el cumplimiento de metas en un 14.4% está determinado directamente por el desempeño laboral (Guevara, 2015).

Vilca (2016) después de la investigación realizada ha concluido que el clima organización en la institución es regular equivalente a un 95%, tomando en cuenta las relaciones personales, la pro actividad y la retribución económica como conocimiento del trabajo realizado por cada uno de los colaboradores. Dado que afecta a la forma en que un empleado percibe su entorno de trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción laboral en todo momento, el clima organizativo es crucial para lograr más eficiencia y eficacia en la empresa, así como un mayor grado de satisfacción laboral; El nivel de estrés en las organizaciones es un aspecto significativo que afecta directamente a la satisfacción laboral de los compañeros en todo momento; en la organización, el nivel



de estrés se basa en la angustia mental, el agotamiento físico y la realización personal (Vilca, 2016), teniendo en cuenta que el agotamiento emocional no se considera un indicador significativo, así como el hecho de que el 42% de los empleados afirman tener dificultades para cumplir los objetivos asignados por la institución, el 47% equivalente indica un estado regular de agotamiento físico. En cambio, el 58% indica un ambiente de trabajo positivo (Vilca, 2016). La agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015 satisfacción laboral de los empleados se puede inferir que está influenciada significativamente por el clima organizacional y su nivel de estrés; por lo que es fundamental crear un ambiente laboral agradable, despertar el potencial, considerar que la capacitación y la confianza son nuevos valores a liderar, crear un clima de aprendizaje, libertad para aprender y equivocarse y mejorar, crear tener iniciativa (Vilca, 2016).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima institucional

El clima institucional se refiere al ambiente presente en una organización, el cual es creado por las interacciones, normas, valores y comportamientos de las personas que forman parte de la misma. Puede ser positivo o negativo, y tiene un impacto significativo en el desempeño y la satisfacción de los miembros de la organización. Un clima institucional positivo se caracteriza por la confianza, la comunicación abierta, la colaboración y el reconocimiento, mientras que un clima negativo se caracteriza por la falta de confianza, la comunicación deficiente y la falta de motivación. El clima institucional es influenciado por el liderazgo, las políticas de recursos humanos, la cultura organizacional y las relaciones interpersonales. Es esencial para las organizaciones promover un clima institucional saludable, ya que esto puede tener un impacto positivo en la productividad y el compromiso de los empleados.



Para Álvarez (1972) es el ambiente social entre los miembros de una institución en el que se desenvuelven, a partir de sus interacciones cotidianas en ella, para crear un grupo de trabajo fuerte que les permita cumplir con sus metas y objetivos institucionales a partir de sus compromisos e identificación con su entorno se conoce como clima institucional.

Es el impacto de otros elementos significativos del entorno, incluidas las percepciones de la estructura institucional, sobre las actitudes, creencias, valores y motivos de los empleados (Álvarez, 1972).

considera el clima organizacional: “es el ambiente favorable o desfavorable para las personas de una organización; Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral”.

Goncalves (2001) lo define como un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.

Robbins (1990) sostiene que el clima organizacional: “es comprendida como la identidad de las instituciones, que puede ser entendida al grado de agradabilidad y se relaciona con la educación y creencias del trabajador ya que permite confirmar las costumbres, valores, y educación”.

Según Hall (1996) el clima laboral es un conjunto de características que los empleados pueden percibir directamente y que se cree que influyen en su comportamiento.

Según Chruder y Sherman (1982) toda institución laboral dispone de su particular y única identidad o clima organizacional que los caracteriza de otros; Además, el autor sostiene que la dirección debe prestar importancia a este aspecto,



ya que depende mucho del ambiente laboral que una organización logre sus objetivos propuestos.

2.2.2. Tipo de clima institucional

a) Clima de tipo autoritario

Los empleados trabajan en un entorno de miedo, sanciones, intimidación, posiblemente con recompensas y satisfacción de necesidades, que persiste a nivel psicológico y físico. Este tipo de clima laboral crea un entorno inestable porque la dirección sólo se comunica con sus empleados a través de órdenes e instrucciones predeterminadas (Álvarez, 1972).

Asimismo, solo la dirección toma la mayor parte de las decisiones, así como los objetivos laborales se toman solo por los altos directivos de la organización y se distribuyen según una función estrictamente descendente; Además de que tiene falta de confianza con sus empleados.

El lugar de trabajo autoritario paternalista, por su parte, es aquel en el que la dirección no confía en el trabajo producido por sus empleados y casi no tiene comunicación, aparte de no ser condescendiente con sus trabajadores; la mayoría de las decisiones sólo son tomadas por los altos directivos, y es muy poco frecuente que las decisiones sean tomadas por los empleados de menor nivel; los incentivos o recompensas son ocasionalmente sanciones, que es el método más común para incentivar a los trabajadores (Álvarez, 1972).

b) Clima de tipo participativo

Este tipo de clima consultivo o participativo se caracteriza por la presencia de un entorno suficientemente activo y dinámico en el que la administración se da



en forma de objetivos a alcanzar, además el funcionamiento de la dirección se desarrolla dentro de un clima participativo, existe confianza en sus empleados; la política y las decisiones se toman generalmente a nivel de la alta dirección, pero se tiene en cuenta a los trabajadores subordinados para tomar decisiones más concretas a niveles inferiores; la comunicación es descendente; por otra parte, para motivar a los trabajadores se utilizan recompensas, sanciones eventuales y cualquier intervención; también se intenta satisfacer sus necesidades de prestigio y estima de los trabajadores (Álvarez, 1972).

La administración o alta dirección pone su entera confianza en sus trabajadores. Además de que los procedimientos para tomar alguna decisión son compartidos en toda la organización e incorporados a cada uno de las áreas de la institución. Por otro lado, la difusión de comunicados no solo se realiza de forma ascendente o descendente, se realiza también de forma adyacente. Asimismo, los trabajadores son incentivados por su contribución y su inclusión, lo cual se ve reflejado en el logro de objetivos por su desempeño, por el buen desarrollo de los procedimientos laborales y por la calificación del desenvolvimiento en relación a las finalidades y metas; Así también hay una adecuada relación de afecto y confianza entre los altos directivos y subalternos; Es decir, los trabajadores y el personal de administración conforman un grupo sólido para alcanzar propósitos y metas de la organización que se enmarcan bajo términos de planificación estratégica (Álvarez, 1972).

2.2.3. Características del clima institucional

Las características del sistema organizativo generan un determinado clima organizativo; éste repercute en las motivaciones de los miembros de la organización y en su correspondiente comportamiento; este comportamiento



tiene, obviamente, una gran variedad de consecuencias para la organización, como la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación (Litwin y Stringer, 1968).

Litwin y Stringer (1968) proponen nueve aspectos, cada uno de ellos relacionado con una característica diferente de la organización, para explicar el entorno actual de una empresa concreta.

Estructura

Consiste en la impresión que tiene los trabajadores de la institución acerca de la cantidad de reglamentos y códigos, procesos, trámites y otros condicionamientos que se ven afrontados en el desarrollo de sus labores (Litwin y Stringer, 1968).

Responsabilidad

Es la sensación de los trabajadores de la institución sobre la potestad en la toma de decisiones sobre sus actividades laborales; así también viene a ser la inspección que reciben de manera generalizada, es decir, el trabajador tiene la sensación de ser su propio líder y no tener doble supervisión en un centro de labores (Litwin y Stringer, 1968).

Recompensa

Está definida a la sensación que tienen los trabajadores de la institución sobre las competencias que exige las actividades laborales; por otro lado, la institución fomenta la aceptación de que existen riesgos con el fin de alcanzar las metas y objetivos planteados (Litwin y Stringer, 1968).

Relaciones

Está definida como la percepción de los trabajadores de la organización



sobre la presencia de un entorno laboral agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros de trabajo, como también con los superiores y subordinados (Litwin y Stringer, 1968).

Cooperación

Es la percepción de los trabajadores de la institución sobre la sensación de un pensamiento que apoyo de parte de los jefes de empresa y de otros trabajadores de la institución; la importancia se enfoca en la ayuda recíproca, tanto de los jefes de la empresa como los subordinados (Litwin y Stringer, 1968).

Estándares

Está definida como la percepción de los trabajadores sobre la importancia que ponen las empresas sobre las reglas de rendimiento y desenvolvimiento.

Conflictos

Es el sentimiento de grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan (Litwin y Stringer, 1968).

Identidad

Es la sensación o percepción de ser parte de la institución laboral y es un componente clave y valioso dentro del equipo laboral; generalmente es la sensación de dar a conocer los propósitos personales con el demás personal de la organización (Litwin y Stringer, 1968).

El conocimiento del clima organizacional retroalimenta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y comportamientos de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas



que la integra (Litwin y Stringer, 1968).

2.2.4. Tipos de liderazgo.

Para Goleman (2011) existen varios enfoques del liderazgo dentro de los cuales se deben mover los líderes adoptando el que más se ajuste a las necesidades del momento:

Liderazgo visionario

En este tipo de liderazgo se toma en cuenta al personal más idóneo en caso de que la organización necesite de una nueva dirección o administración. Su objetivo primordial es promover al personal hacia la transformación y mejora laboral, hacia un conjunto de metas y objetivos en común. Asimismo, este líder construye el direccionamiento de la organización, permitiendo revolucionar, experimentar y medir los riesgos.

Liderazgo afirmativo

En este tipo de liderazgo el líder promueve e impulsa vínculos de afecto y situaciones en su entorno laboral de unión y tranquilidad con sus empleados.

Liderazgo de pautas

El líder es orientativo y se encarga de movilizar a su equipo hacia su visión, esperando excelencia y autonomía de los mismos (Litwin y Stringer, 1968).

Liderazgo dominante

Demandan conformidad inmediata.

2.2.5. Desempeño laboral

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el



contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (Stephen, 2013); Según el autor Stephen (2013) considera que la satisfacción laboral cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral.

2.2.6. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al grado de felicidad que experimenta un empleado en relación con su trabajo. Es una evaluación subjetiva que se basa en la percepción personal del individuo sobre diferentes aspectos laborales, como el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la autonomía, la remuneración y las oportunidades de crecimiento.

Cuando un empleado está altamente satisfecho en su trabajo, tiende a estar motivado, comprometido y contento con lo que hace. Esto puede conducir a un mayor desempeño, una mayor retención de talento, un clima laboral positivo y un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Por el contrario, una baja satisfacción laboral puede generar desmotivación, falta de compromiso y un impacto negativo en el bienestar general del empleado. Esto puede resultar en problemas como el ausentismo, el estrés laboral, la falta de colaboración y una mayor rotación de personal.

Davis y Newstrom (1991) explican que "está compuesto por sentimientos agradables o desagradables con los que el trabajador distingue su trabajo, que se evidencian en determinados comportamientos en el trabajo." Así también Morillo (2006) que define la satisfacción laboral manifestada mediante el nivel de conformidad entre las perspectivas de los trabajadores en relación a sus actividades laborales, es decir la posición a favor que tienen los trabajadores sobre



su trabajo, las retribuciones que este le brinda, las relaciones entre sus compañeros de trabajo y con los directores gerenciales.

Asimismo, la satisfacción laboral, es comprendida por otros autores como una postura general hacia éste, más que una conducta es el estado de bienestar del trabajador; así, el nivel de satisfacción está dado por la diferencia entre las retribuciones por el desempeño en su entorno laboral que perciben los trabajadores y la cantidad de trabajadores que suponen que deberían percibir.

Robbins (1998) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Desafío laboral
- Sistema equitativo de incentivos
- Ambiente laboral propicio
- Compañeros que ofrecen apoyo

Para Peiró (1995) la satisfacción laboral viene a ser el resultado de una actitud general es decir vendría a ser la consecuencia de varias posiciones que un trabajador tiene hacia su trabajo y de los componentes vinculados. Consecuencia de muchas actitudes propias vinculadas con varios aspectos laborales y del ordenamiento de la misma. De esta manera el estudio de la satisfacción laboral se adecua junto con el acuerdo y pacto organizacional, además de la implicancia laboral dentro del estudio de las actitudes de los trabajadores hacia su ocupación laboral.

Robbins (1996) Define la satisfacción laboral, centrándose, en los niveles de satisfacción e insatisfacción con positivismo o negativismo, definiéndola como “la actitud de cada individuo hacia su trabajo”. Una persona con un alto nivel de



satisfacción laboral tiene una actitud positiva al respecto; una persona que no está satisfecha con su situación tiene una actitud negativa hacia ella.

Muñoz (1990) Define la satisfacción laboral como “aquel estado favorable que percibe el trabajador ya sea por desempeñar un trabajo que genera importancia e interés, en un contexto laboral que le proporciona felicidad y tranquilidad, dentro del entorno laboral que le resulta agradable y por el que capta una relación de recompensas psico-socio-económicas de acuerdo con sus perspectivas”. Por otro lado, determina la insatisfacción laboral como “aquel estado no favorable que percibe el trabajador debido al desempeño de un trabajo que no le genera interés, en un contexto laboral en el que no le es cómodo, dentro del entorno de una organización que no le resulta agradable y por el que percibe recompensas psico-socio-económicas no acordes con sus perspectivas.

Para Loiegui (1990) La satisfacción laboral depende de las cualidades individuales del sujeto, lo cual se muestra en las características y particularidades del deber que realiza. Además, viene a ser las satisfacciones percibidas en el trabajo el cual está integrado por satisfacciones propias, que establece la satisfacción general. Por otro lado, este modelo de satisfacción comprende un modelo de indemnización y recompensa, o además reemplazados, entre otras carencias que en otras facetas laborales pueden originarse; así entendida la satisfacción laboral es una reacción efectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción.

La definición de satisfacción laboral incluye claramente un modelo “retribucional”, de modo que un alto nivel de satisfacción laboral en un área de trabajo en particular puede compensar la falta de desempeño en otras áreas; De la



misma manera, existe cierta relación entre las áreas de trabajo en la institución, de modo que unas etapas o procedimientos pueden ser retribuidos e influidos por otras; Por ejemplo, una alta satisfacción de las posibilidades de formación puede influir y afectar su satisfacción con sus ingresos; Del mismo modo, los grados de satisfacción total en el trabajo no tienen que influir en los grados de satisfacción en las áreas o etapas laborales (Loiegui, 1990).

Para Blum (1976) los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral (p.45).

Este autor propone la siguiente definición:

Actitud laboral

Es la manera en que el trabajador responde frente a las actividades asignadas, además de sus perspectivas en relación a su trabajo, también es su capacidad y disposición para enfrentar ante las diversas situaciones relacionados con su trabajo.

2.2.7. Satisfacción laboral

Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general (Rodríguez, 2013).

Rodríguez (2013) indica que: “Son las características que definen a una organización y que las diferencian unas de otras, tienden a manifestarse a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.



Flores (1992) la satisfacción laboral está referida al modo de cómo se siente el trabajador en su centro laboral. Esto implica varios aspectos, como el sueldo, manera de fiscalización, situación laboral, oportunidades de ascenso, compañeros de trabajo, entre otros. Siendo la satisfacción laboral una actitud que está fundamentada en los valores y convicciones formados por la propia persona hacia su trabajo. Así también el trabajador se inclina estable consistentemente al trabajo que se desempeña en su centro laboral.

Moral laboral

Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión (Robbins, 1999).

2.2.8. Factores de la satisfacción laboral

De acuerdo lo que encontró en sus investigaciones publicada por, (Robbins, 1999), se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

a) Satisfacción con el trabajo

Hackman y Oldham (1975) emplearon un formulario de preguntas a diversos trabajadores que laboraban en 62 puestos distintos; que se llamaba “Encuesta de Diagnóstico en el Puesto”, de lo cual resultó que se reconocieron las siguientes cinco "dimensiones centrales": Variedad de habilidades, identidad de tarea, significación de la tarea, autonomía.

b) Sistema de recompensas justas

Son los procedimientos de mejora salarial y el manejo de ascensos que perciben las personas que trabajan dentro del contexto laboral. Asimismo,



este método es percibido sistema como necesario y legítimo por los trabajadores para que se sientan complacidos con sus recompensas, además que debe ser coherente con las perspectivas de los trabajadores. Por otro lado, en la percepción de contribución justa implica con la comparación social, las demandas laborales y el nivel de preparación y conocimientos de la persona y los patrones salariales de la empresa.

c) Condiciones favorables de trabajo

A los trabajadores les importa su entorno laboral, se interesan en que su ambiente de trabajo donde les facilite desempeñar un buen trabajo y obtengan el bienestar personal. Un entorno físico adecuado permitirá la satisfacción del trabajador, en un lugar de trabajo cómodo y agradable ambiente que posibilitaran un mejor performance y rendimiento.

d) Colegas que brinden apoyo

El trabajo también cubre necesidades de interacción social; El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción; Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados (Robbins, 1999).

e) Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Respecto a este punto se refiere que la personalidad es un factor clave en la toma de decisiones, así también personalidad y ocupación laboral resulta mayor satisfacción, ya que los trabajadores tienen capacidades apropiados y habilidades para efectuar con las exigencias de sus centros



laborales; Esto es satisfactorio y ventajoso en que las personas que tengan talentos apropiados podrán alcanzar y desenvolverse adecuadamente en el puesto, ser más eficientes en su trabajo y esto les causará mayor satisfacción (Robbins, 1999).

2.2.9. Medición de la satisfacción laboral

Robbins (1999) es necesario para los trabajadores la interrelación con sus compañeros y sus superiores, cumplir las normas y las políticas institucionales, efectuar los patrones de desempeño, también se da que las condiciones laborales que muchas veces son inferiores a lo adecuado; Esto implica que la percepción del trabajador de cuán agrado o desagrado siente con su trabajo lo cual es un cumulo complejo de componentes reservados de trabajo. ¿Cómo entonces medimos el concepto?

Existen dos métodos para medir la satisfacción del empleado en la organización:

- **Escala global única.** Comprende la medición de las personas, que contesten una pregunta sobre en qué grado le genera satisfacción su trabajo, señalando luego en una jerarquía que empieza desde totalmente satisfecho, hasta totalmente insatisfecho.
- **Calificación de la suma.** Este método es el más complicado, debido a que determina los componentes esenciales en una labor establecida y cuestiona a los trabajadores, sobre sus sensaciones o perspectivas hacia cada uno de los miembros de la organización. Por otro lado, incluye también por lo general su remuneración actual, ocasiones para ascender en la institución, entre otros, estos se consideran sobre la jerarquía estandarizada, para después empezar a



sumar y generar de esa manera la puntuación total sobre la satisfacción en el trabajo.

2.2.10. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Dessler (2009) se podría decir uno de las características importantes en las instituciones es el clima organizacional al ser estudiado como variable independiente o causal, se ha confirmado que está influida por las percepciones sobre su ambiente laboral lo que genera la motivación, la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores. Así también, el clima medio entre la dirección, la percepción laboral y el nivel de productividad organizacional de los trabajadores influye significativamente en la satisfacción laboral.

La satisfacción arranca en gran medida de la valoración que la persona realiza del conjunto de características que describen los estímulos que configuran su contexto de trabajo, el clima se refiere a la descripción del conjunto de características que percibe el individuo de su organización (Calderón, 2015).

Siguiendo con Calderón (2015) también dice que la satisfacción laboral está involucrado a la creencia y educación orientadas al empleado, por otro lado, se cree que la comodidad del trabajador guarda correlación con los efectos económicos de la organización, las situaciones externas para la administración empresarial y el grado de satisfacción de los clientes.

Otros autores piensan que la satisfacción laboral no está estrechamente relacionada con la productividad y la rotación de personal, su estudio es importante porque contribuye a detectar áreas de la organización que requieren atención y se considera que los trabajadores satisfechos se encuentran en mejor disposición de adaptarse a los cambios que los no satisfechos (Calderón, 2015).



2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Adaptabilidad

Es la disposición de una persona para acomodarse a los diferentes cambios de un nuevo entorno, situación o desafío.

2.3.2. Clima Organizacional

Es el entorno laboral en que se desenvuelven sus funciones laborales los trabajadores de una institución; Además de encontrarse un agradable clima laboral, el trabajador se desenvuelve en un ambiente favorable, por lo que es capaz de contribuir con sus conocimientos y habilidades al logro de metas y objetivos de la institución (Dessler, 2009).

2.3.3. Condiciones laborales

El concepto de condiciones laborales implica una serie de cuestiones por lo que está correlacionado con el ambiente laboral, que comprende desde las horas laboradas, salud, remuneraciones y condiciones laborales en general. En ese entender, sus efectos se evidenciarán en su situación de nivel de vida de la persona, mediante indicadores como satisfacción laboral.

2.3.4. Desempeño laboral

Se define el desempeño laboral, como el nivel de rendimiento y eficacia alcanzado por el empleado lo cual se refleja en el logro de las actividades laborales durante un determinado tiempo; Por otro lado, el desempeño laboral se ve reflejada calidad de servicio, la capacidad de solucionar problemas, de generar cambios (Dessler, 2009).



2.3.5. Capacidades Laborales

Está definida como el conjunto de aptitudes, conocimientos, destrezas con las cuales se explica expresamente lo que un trabajador realiza ejerciendo sus actividades laborales de manera eficiente.

2.3.6. Comportamiento Organizacional

Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización, y la organización misma; Los objetivos principales del comportamiento organizacional son explicar, predecir y controlar dicha conducta (Dessler, 2009).

2.3.7. Satisfacción en el trabajo

Es la posición que un trabajador tiene sobre su trabajo, de manera natural aquellas personas que adquieren un elevado grado de satisfacción con sus ocupaciones laborales logran tener actitudes agradables; Por otro lado, es un conjunto de sensaciones y estados emocionales positivos o negativos con el cual los empleados consideran su trabajo (Dessler, 2009).

2.3.8. Satisfacción laboral

Actitud general de un individuo hacia su empleo.

2.3.9. El clima organizacional

Es la apreciación de las personas que laboran y directivos que son parte de la institución sobre el entorno laboral, lo cual se visualiza en sus actitudes, además de que influye directamente en la obtención de buenos resultados para la organización.



Según Calcina (2014) El clima organizacional, también conocido como clima laboral o ambiente organizacional, es un tema de gran importancia para las empresas que desean lograr un alto rendimiento y mejorar los servicios que ofrecen a través de actividades estratégicas. Mediante un estudio del clima organizacional, se pueden identificar elementos fundamentales que están afectando significativamente el entorno laboral de la empresa. (P. 23)

2.3.10. Satisfacción laboral

Está definida como el comportamiento agradable de conformidad del trabajador hacia su empleo dentro de la organización, lo que implica las principales retribuciones para su comportamiento, para ello, se hace referencia a la satisfacción laboral y las actitudes hacia sus actividades laborales (Robbins, 1998).

La satisfacción laboral es influenciada por diversos factores, como el tipo de trabajo, el entorno laboral, la cultura organizacional y las oportunidades de desarrollo. Cada persona puede tener diferentes necesidades y expectativas, por lo que la satisfacción laboral puede variar entre los individuos. Es responsabilidad de las organizaciones crear un ambiente laboral que promueva la satisfacción de los empleados, a través de políticas y prácticas que aborden sus necesidades. Esto engloba aspectos como el reconocimiento, el crecimiento profesional, la comunicación efectiva y el equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Al hacerlo, las organizaciones pueden mejorar la satisfacción laboral, lo que a su vez puede contribuir a un mejor rendimiento y éxito en general.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El distrito de Acora, ubicado a una altitud de 3.820 metros sobre el nivel del mar, se encuentra en la provincia de Puno. Su posición geográfica está entre las latitudes $15^{\circ} 58' 89''$ y $69^{\circ} 47'49''$ al oeste del meridiano de Greenwich. En términos de límites geográficos, el distrito de Acora colinda al norte con los distritos de Platera y Pichakani, al sur con la provincia de Collao, al este con el lago Titicaca y al oeste con los distritos de Pichakani y Moquegua.

3.2. METODOLOGÍA

El tipo de información obtenido es de tipo cualitativo, debido a que la investigación se refirió a todos aquellos aspectos que denotan cualidad y que son susceptibles de tomar valores no numéricos, diferentes, comprendidos o no (Hernández, 2010).

Según Hernández (2010) el presente diseño de investigación es transversal, correlacional, causal y no experimental; siendo transversal porque se estudió a sujetos de diferentes edades en un tiempo y espacio determinado; correlacional, porque trata de determinar el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio; y no experimental, ya que no hay una variable dependiente para manipular; es decir, no hay un grupo experimentales ni de control; Los fenómenos son observados tal y como ocurren en su entorno natural, para posteriormente ser analizados.



Dado que el proceso de investigación establece las circunstancias necesarias y suficientes para medir y revelar las relaciones de los fenómenos de interés científico, la técnica de investigación es relacional (Hernández, 2010).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Actualmente en la Municipalidad Distrital de Acora, el número de trabajadores asciende a 57.

3.3.2. Muestra

Se tomó en cuenta la totalidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, que está compuesta por un número total de 57 empleados.

3.3.3. Selección de la muestra

Se consideró a la totalidad de los empleados que trabajan en la Municipalidad Distrital de Acora, los cuales suman un total de 57 trabajadores.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Descripción de instrumentos

Se utilizó como instrumento de medición los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acora, debido a que, según Hernández, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas relativas a una o más variables a medir; debe ser congruente con el planteamiento del problema y la hipótesis (Hernández, 2010).



3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

3.5.1. Descripción de instrumentos

- Creación de los formularios listos para imprimir para las encuestas sobre satisfacción en el lugar de trabajo y ambiente institucional.
- La solicitud de permiso para administrar los cuestionarios a los empleados se hizo a la Municipalidad Distrital de Acora en la oficina de informes.
- Los empleados del M.D.A. fueron sometidos al cuestionario.
- mejoraron las encuestas que tenían valores perdidos y problemas de respuesta.
- Se utilizó una hoja de cálculo (MS Excel 2010) para tabular los resultados de modo que pudieran exportarse e introducirse en herramientas estadísticas para su evaluación.
- Se utilizaron enfoques estadísticos para determinar si la hipótesis era verdadera o falsa.
- Se analizaron los resultados y se hicieron las deducciones necesarias.

3.5.2. Procesamiento estadístico

- Se utilizó la aplicación estadística automatizada para importar los resultados del cuestionario (SPSS Ver. 243 para Windows).
- A continuación, se calcularon las puntuaciones globales de los encuestados utilizando los factores de ambiente institucional y satisfacción laboral.
- Además, se determinaron las puntuaciones totales en función de las dimensiones de los factores.
- Para las dimensiones de las variables ambiente institucional y satisfacción laboral se crearon tablas de distribución de frecuencias.



- Por ser una de las mejores formas, las hipótesis se demostraron mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

$$r = \frac{N\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Donde

X : Variable independiente

Y : Variable dependiente

N : Tamaño de muestra



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la investigación realizada mediante el trabajo de campo y se presentan los resultados de cada herramienta utilizada. Estos resultados se combinaron para ofrecer una interpretación final y describir y alcanzar los objetivos generales y específicos.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Descripción de la muestra

El personal de la Municipalidad Distrital de Acora está compuesto por los siguientes sexos:

Tabla 1.

Características de la muestra según sexo de la muestra.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Varones	37	64.91
Mujeres	20	35.09
N.º de colaboradores	57	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

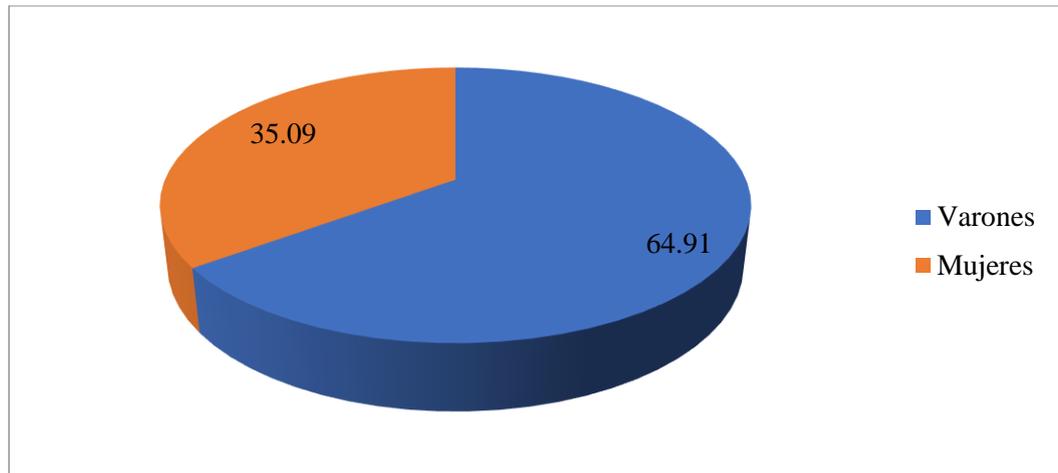


Figura 1. Representación de la muestra según sexo

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de M.D.A.

Análisis e Interpretación. En la Tabla 2 y Figura 1 muestra las características según su sexo, se observa que el 64.91% está representado por varones, en tanto 35.09% está representada por mujeres, esto relacionado con la muestra aplicado en la Municipalidad Distrital de Acora.

4.1.2. Características del clima institucional.

Tabla 2.

Características descriptivas del clima institucional y sus dimensiones.

ENCUESTA NÚMERO 1	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Clima institucional	60.88	54.37
Relaciones interpersonales	16.00	10.53
Compromiso institucional	15.31	12.84
Afiliación	15.32	14.5
Identidad institucional	14.25	16.5

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de M.D.A.

Según la Tabla 3, podemos observar que la puntuación de la media

obtenida en el cuestionario número 1, referente al clima institucional, es de 60.88 puntos.

4.1.3. Resultados de la dimensión relaciones interpersonales

Se muestran los resultados obtenidos de los 57 colaboradores que trabajan en la Municipalidad Distrital de Acora concerniente a la dimensión de relaciones interpersonales.

Tabla 3.

Características de la dimensión relaciones interpersonales

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	14	24.56
Alto	18	31.58
Muy alto	25	43.86
Total	57	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 4, que aborda la dimensión de relaciones interpersonales, se muestra que el 43.86% de los empleados de la municipalidad considera las relaciones interpersonales como muy altas, mientras que el 31.58% de los trabajadores las considera altas. Por otro lado, solo un 24.56% de los empleados percibe las relaciones interpersonales como bajas.

La media aritmética de la categoría "relaciones interpersonales" es de 16.00, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 10.53, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de

relaciones interpersonales

4.1.4. Resultados de la dimensión compromiso institucional.

Se presentan los resultados obtenidos de los 57 colaboradores que trabajan en la Municipalidad Distrital de Acora concerniente a la dimensión de compromiso institucional.

Tabla 4.

Características de la dimensión compromiso institucional

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0
Bajo	7	12.28
Alto	27	47.36
Muy alto	23	40.35
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora
Elaborado por la investigadora

En la Tabla 5, que aborda la dimensión de compromiso institucional, se puede apreciar que el 47.36% de los empleados de la municipalidad califica su compromiso como alto, y un 40.35% lo considera muy alto. Por otro lado, solo un 12.28% de los empleados se sitúa en la categoría de compromiso bajo.

La media aritmética de la categoría "compromiso institucional" es de 15.31, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 12.84, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de compromiso institucional.

4.1.5. Resultados de la dimensión afiliación.

Se presentan los resultados obtenidos de una muestra de 57 colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Acora en relación a la dimensión de afiliación.

Tabla 5.

Características de la dimensión afiliación.

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	2	3.51
Alto	28	49.12
Muy alto	27	47.37
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 6, dimensión afiliación institucional, se observa que el 49.12% de los trabajadores de la municipalidad consideran alto, y con tendencia a la categoría muy alto con 47.37%; mientras que solo un 3.51% se ubica en la categoría bajo.

La media aritmética de la categoría "afiliación institucional" es de 15.32, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 14.50, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de afiliación institucional.

4.1.6. Resultados de la dimensión identidad institucional.

Se muestran los resultados obtenidos a partir del análisis de datos de 57 colaboradores que forman parte de la Municipalidad Distrital de Acora, centrándose en la dimensión de identidad institucional.

Tabla 6.

Características de la dimensión identidad institucional.

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	3	5.26
Alto	36	63.16
Muy alto	18	31.58
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 7, que aborda la dimensión de identidad institucional, se puede observar que el 63.16% de los empleados de la municipalidad califica su identidad institucional como alta, y un 31.58% la considera muy alta. Por otro lado, solo un 5.26% de los empleados se sitúa en la categoría de identidad institucional baja.

La media aritmética de la categoría "identidad institucional" es de 14.25, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 16.50, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de identidad institucional.



4.1.7. Características de satisfacción laboral.

Tabla 7.

Características descriptivas de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

CUESTIONARIO NÚMERO 2	MEDIA	DESVIACIÓN ESTANDAR
Satisfacción Laboral	72	64.18
Satisfacción con el trabajo en sí mismo	14	12.09
Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas	15	11.78
Satisfacción con el sueldo	13	15.12
Satisfacción con los compañeros	12	15.56
Satisfacción con las oportunidades de promoción	18	9.63

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

La tabla 8 muestra que la puntuación promedio del cuestionario número 2, que evalúa la satisfacción laboral, es de 72.00 puntos.

4.1.8. Resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo en sí mismo.

Se muestra los resultados obtenidos de los 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora en relación a su nivel de satisfacción con el trabajo en sí mismo.

Tabla 8.

Características de la dimensión satisfacción con el trabajo en sí mismo

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	11	19.30
Alto	29	50.88
Muy alto	17	29.82
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 9, referente a la dimensión de identidad institucional, se puede observar que el 50.88% de los empleados de la municipalidad califica su identidad institucional como alto, y un 29.82% la considera muy alto. Por otro lado, solo el 19.30% de los empleados se sitúa en la categoría de identidad institucional bajo.

La media aritmética de la categoría "afiliación institucional" es de 14.00, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 12.09%, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de afiliación institucional.

4.1.9. Resultados de la dimensión satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.

Se muestran los resultados obtenidos de los 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora en relación a su satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.

Tabla 9.

Características de la dimensión satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	10	17.54
Alto	27	47.37
Muy alto	20	35.09
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 10, dimensión satisfacción con las autoridades superiores inmediatas, se muestra que el 47.37% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora consideran alto, y con tendencia a la categoría muy alto con 35.09%; mientras que solo el 17.54% se ubica en la categoría bajo.

La media aritmética de la categoría "satisfacción con las autoridades superiores inmediatas" es de 15.00, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 11.78%, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.

4.1.10. Resultados de la dimensión satisfacción con el sueldo.

Se presentan los resultados obtenidos de una muestra de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, en relación a la satisfacción con el salario.

Tabla 10.

Características de la dimensión satisfacción con el sueldo.

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	3	5.26
Alto	31	54.39
Muy alto	23	40.35
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 11, relacionada con la dimensión de satisfacción con el sueldo, se observa que el 54.39% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acora califican su satisfacción como alta, y un 40.35% la considera muy alta. Por otro lado, solo un 5.26% de los empleados se encuentra en la categoría de satisfacción baja en relación al sueldo.

La media aritmética de la categoría "satisfacción con el sueldo" es de 13.00, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 15.12, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de satisfacción con el sueldo.

4.1.11. Resultados de la dimensión satisfacción con los compañeros.

Se presentan los resultados obtenidos de una muestra de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, centrándose en la dimensión de satisfacción con los compañeros.

Tabla 11.

Características de la dimensión satisfacción con los compañeros

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	3	5.26
Alto	33	57.89
Muy alto	21	36.84
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 12, dimensión satisfacción con los compañeros, se observa que el 57.89% de los trabajadores de la municipalidad consideran alto, y con tendencia hacia a la categoría muy alto con 36.84%; mientras que solo un 5.26% se ubica en la categoría bajo.

La media aritmética de la categoría "satisfacción con los compañeros" es de 12.00, lo cual se clasifica como alto. Además, se observa un coeficiente de variación de 15.56, lo que indica una dispersión moderada en los datos. Esto sugiere una moderada homogeneidad en relación a la media en términos de satisfacción con los compañeros.

4.1.12. Resultados de la dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción.

Se presenta los resultados obtenidos de una muestra de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, en relación a la dimensión de satisfacción con las oportunidades de promoción.

Tabla 12.

Características de la dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción

ÍTEM	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0.00
Bajo	19	33.33
Alto	21	36.84
Muy alto	17	29.82
Total	57	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

En la Tabla 13, dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción, se observa que el 36.84% de los trabajadores de la municipalidad consideran alto, el 29.82% tienen ligera incidencia hacia a la categoría muy alto con 36.84%; mientras que el 33.33% se ubica en la categoría bajo.

Siendo 18.00 la media aritmética que corresponde a la categoría satisfacción con los compañeros y con un calificativo de alto, con un coeficiente de variación de 9.63, que indica que la dispersión es moderada, indicando que hay homogeneidad con respecto a la media.

4.1.13 Contraste de hipótesis

4.1.13.1 Contraste de hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017

Tabla 13.

*Nivel de correlación entre el clima institucional y la satisfacción laboral,
MDA-2017*

VARIABLES		Clima institucional	Satisfacción laboral
Clima Institucional	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.689 .000
Satisfacción laboral	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.689 .000	1

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 14, se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.689. Dado que $|0.689 > 0.5|$, se confirma una correlación positiva y altamente significativa. Estos hallazgos demuestran que existe una relación o dependencia entre el clima institucional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Acora durante el período analizado. Además, la prueba arrojó un valor de significancia de 0.000, lo cual es menor que 1, lo que indica una significatividad estadística en la relación observada.

4.2.2. Contraste de Hipótesis específicas

Existe un nivel significativamente alto de clima institucional que se presenta en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

Tabla 14

Media de las características del clima institucional

CUESTIONARIO NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1		
Clima institucional	60.88	54.37
Relaciones interpersonales	16.00	10.53
Compromiso institucional	15.31	12.84
Afiliación	15.32	14.5
Identidad institucional	14.25	16.5

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora

Según la Tabla 14, se puede observar que la puntuación mediana obtenida para la Pregunta nº 1 es de 60,88 globalmente, un resultado positivo. Por lo tanto, se cree que se apoya la hipótesis número uno, que afirma que existe un clima institucional significativo.

Existe un nivel significativamente alto de satisfacción laboral entre los empleados del Distrito Municipal de Acora durante el año 2017.

Tabla 15.

Media de las características de la satisfacción laboral

CUESTIONARIO NÚMERO 2	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Satisfacción Laboral	72.00	64.18
Satisfacción con el trabajo en sí mismo	14.00	12.09
Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas	15.00	11.78
Satisfacción con el sueldo	13.00	15.12
Satisfacción con los compañeros	12.00	15.56
Satisfacción con las oportunidades de promoción	18.00	9.63

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Acora

Elaborado por la investigadora



La Tabla 15 muestra que la media total, obtenida a partir del Cuestionario n° 2, es de 72,00, lo que constituye un resultado favorable. En consecuencia, la hipótesis particular de que existe un nivel considerable de satisfacción laboral, número dos, se considera validada.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos revelan que existe una conexión significativa y positiva entre el clima institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Acora. Según el análisis de correlación de Pearson, se encontró un coeficiente de 0.689, lo cual indica una relación fuerte, ya que supera el valor de 0.5 con un nivel de significancia de 0.05. Esto implica que a medida que mejora el clima institucional, también aumenta la satisfacción laboral de los empleados, lo cual se alinea con la investigación realizada por Pérez N. y Rivera P. (2018) sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

En cuanto al primer objetivo específico, se constató que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora presentan un nivel significativo de clima institucional, evidenciado por una puntuación media de 60.88 en el cuestionario número 1. Esta evaluación incluye aspectos como las relaciones interpersonales, el compromiso institucional, la afiliación y la identidad institucional, en línea con lo expuesto por Achruder y Sherman (1982) acerca de la importancia de comprender el clima organizacional para alcanzar los objetivos propuestos.

En relación al segundo objetivo específico, se determinó que existe un clima institucional marcadamente alto en la Municipalidad Distrital de Acora durante el periodo 2017. Esto se refleja en una puntuación global promedio de 72.00 en el cuestionario,



englobando dimensiones como la satisfacción laboral en sí misma, la satisfacción con las autoridades superiores, el salario, los compañeros y las oportunidades de promoción. Estos aspectos son fundamentales para la satisfacción laboral, tal como lo indica Robbins (1998) en sus investigaciones.

En conclusión, se puede afirmar que hay una relación significativa y positiva entre el clima institucional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Acora. Estos resultados respaldan la importancia de promover un ambiente institucional favorable para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se establece una relación altamente significativa y positiva entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora. Esto se confirma mediante la utilización de la prueba estadística de correlación de Pearson, donde se obtiene un coeficiente de 0.689. Este valor es mayor que 0.5, y con un nivel de probabilidad de 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que a medida que el clima institucional mejora, también aumenta la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acora.

SEGUNDA: Se evidencia la existencia de un clima institucional significativamente alto en la Municipalidad Distrital de Acora, lo cual se puede observar en la tabla N°2. La media global obtenida es de 60.88, abarcando aspectos como las relaciones interpersonales, los compromisos institucionales, la afiliación y la identidad institucional. Cada uno de estos componentes ha sido ponderado a través de la media, resultando en un valor positivo que indica la presencia de un clima institucional favorable en dicha entidad.

TERCERA: Se identifica un nivel significativamente alto de satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Acora. Esta conclusión se basa en los datos presentados en la tabla N°7, donde se obtiene una media global de 72.00. Este valor positivo refleja un alto grado de satisfacción en áreas como el trabajo en sí mismo, las autoridades superiores, el salario, los compañeros y las oportunidades de promoción.

VI. RECOMENDACIONES



PRIMERA: Para mejorar el clima institucional en la Municipalidad Distrital de Acora, es necesario establecer una mayor confianza y relación positiva con los trabajadores. Esto implica promover la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la organización y la planificación adecuada, así como garantizar la equidad en las tareas y las remuneraciones. Además, es esencial fomentar el apoyo mutuo entre los compañeros de trabajo.

SEGUNDA: Se sugiere mejorar las condiciones laborales en la Municipalidad Distrital de Acora, proporcionando entornos adecuados que generen satisfacción en los empleados durante la realización de sus actividades. Asimismo, es fundamental que las autoridades actúen de manera amable y brinden un trato favorable. Promover el trabajo en equipo también resulta crucial para mejorar el desempeño del personal.

TERCERA: Es importante implementar estrategias para abordar las deficiencias en el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Acora, con el objetivo de lograr mejoras y obtener resultados positivos en las metas y objetivos establecidos. Esto puede incluir la identificación de áreas de mejora, la implementación de programas de capacitación y motivación, así como la promoción de un ambiente laboral favorable y colaborativo



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez , J. (1972). *Clima organizacional*. Bogotá - Colombia: Nova.
- Blum , M., & Naylor, J. (1976). *Psicología industrial. sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Calcina, Y. (2014). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez Perú 2012. *Pregrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a03v5n1.pdf>
- Gibson. (1984). *Organización, estructura y proceso*. México.
- Goncalves, G. (2001). *Dimensiones del clima organizacional*. Lima - Perú.
- Guevara, G. (2015). El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 - 2014. *Pregrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/2474/Guevara_Guevara_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hackman, J., & Oldham, G. (1975). Development of the Job diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 159-170.
- Hernández , R., Baptista, P., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.



- Laca, F., Mejía, J., & Gomdra, J. (s.f.). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental en psicología y salud. *Pregrado*. Universidad Veracruzana, México.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Loitegui, & Aldaz, J. (1990). Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra. *Doctorado*. Universidad Complutense, Madrid.
- Morillo, s., Calderón, G., & Torres, K. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. En cuadernos de administración.
- Peiro, J., Gonzáles, R., Bravo, M., & Zurriaga, R. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y estrés*, 231-253.
- Pérez, T., & Rivera, C. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. *Posgrado*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3810>
- Robbins, S. (1990). *Comportamiento organizacional* (Octava ed.). México: Prentice - Hall.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de administración*. México: Prentice - Hall Hispanoamericana.
- Robins, S., & Judge, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, W. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral de una dependencia pública. *Pregrado*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.



Vilca, R. (2016). Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015. *Pregrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/2981/Vilca_Ccoa_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	TÉCNICA
Relación del clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora periodo 2017.	¿Cuál es la relación que existe entre el clima institucional con respecto a satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Acora??	<p>Establecer la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de clima institucional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora Evaluar el nivel de satisfacción laboral que presenta los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora 	<p>Existe relación directa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.</p> <p>Hipótesis específico</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe un nivel medio de clima institucional que se presenta en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017. Existe un nivel de satisfacción laboral que presenta los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017. 	<p>Operacionalización de variables</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima institucional Satisfacción laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de investigación descriptivo correlacional, Diseño de la investigación el diseño es no experimental, que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. 	<p>La técnica que se utilizará es la encuesta dirigida; puesto que constituye un diseño observacional.</p>



Anexo 2: Cuestionario sobre clima institucional

Estimado trabajador (a)

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad obtención de información acerca de cómo percibes el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Acora. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad y marca con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta

Los siguientes criterios.

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. AVECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considero que existe respeto de los demás hacia mi persona					
2	Propicio una adecuada comunicación con mis colegas y autoridades en el campo laboral					
3	Promuevo relaciones de intercambio de información con mis colegas					
4	Creo un clima adecuado para lograr una buena relación interpersonal con mis colegas y trabajadores					
5	Cumplo con la normatividad establecida en la municipalidad					
6	Practico la puntualidad como un valor básico de la actividad como funcionario publico					
7	Tengo una actitud proactiva para con la municipalidad					
8	Realizo actividades de motivación con mis colegas.					
9	Considero que la municipalidad me brinda seguridad y pertenencia social por el trabajo que desarrollo					
10	Me siento aceptado por los colegas y demás trabajadores de la institución					
11	Genero muchas amistades entre mis colegas en esta municipalidad					
12	Mi persona genera un clima de confianza para realizar el trabajo con mis colegas					
13	Realizo el trabajo en equipo como una de las formas de dinámica en la municipalidad					
14	Brindo afecto como una actividad social a mis compañeros de trabajo					
15	Siento predisposición a participar en actividades que realiza la municipalidad					



Anexo 3. Cuestionario sobre la satisfacción laboral

Estimado trabajador(a):

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, por favor responde con sinceridad y marca con una x la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. AVECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Tengo seguridad en el centro de trabajo					
2	Existe relación cordial con mis colegas					
3	Percibo que el trabajo proyectado y desarrollado por las autoridades está orientado al logro de metas y objetivos					
4	Participo en el nivel que me corresponde en los trabajos de planificación que se realiza en la municipalidad					
5	Considero que las autoridades brindan oportunidades de progreso en el campo laboral					
6	El sueldo que percibo me hace sentir que mi crecimiento personal es satisfactorio					
7	El sueldo que percibo ha contribuido a mejorar mi calidad de vida					
8	Considero que en la municipalidad tiene un política de incentivos					
9	Existe un plan de motivación en la municipalidad para compensar mi progreso profesional					
10	Participo en los diversos eventos que realiza la municipalidad					
11	Practico las relaciones de cordialidad con mis colegas y demás Trabajadores					
12	Tengo la predisposición de promover las relaciones personales cordiales con los demás					
13	Recibo reconocimiento de las autoridades por mi labor realizada					
14	Siento satisfacción por el logro obtenido en mi labor como trabajador de la municipalidad					
15	Las oportunidades que brinda la municipalidad se orientan a mis expectativas profesionales					



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JHONET YVESERIS CARIAPAZA MASHANI
, identificado con DNI 70387285 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS CONTABLES

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ RELACIÓN ENTRE EL CLIMA INSTITUCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AORA, PERÍODO 2017

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 26 de Julio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo JHONET YESENIA CARIAPAZ RAMOS
, identificado con DNI 70387285 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
CIENCIAS CONTABLES

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA INSTITUCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AORA PERIODO 2017"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 26 de julio del 20 23


FIRMA (obligatoria)



Huella