

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores
del Municipio de Moro 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Gordillo Bazán, Jim André

Asesor:

López Morillas, Alejandro

Chimbote - Perú

2018

INDICE

PALABRAS CLAVE:	ii
TITULO:	iii
“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO 2018”	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
5.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	1
5.2 Justificación	36
Justificación de la investigación.....	36
5.3 Problema	37
5.4 Conceptuación y Operacionalización de las Variables	38
5.4.1. Conceptuación de las Variables	38
5.4.2. Operacionalización de las Variables	38
Matriz de Operacionalización de las Variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	39
5.5 Hipótesis.....	41
5.6 Objetivos	41
6.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	42
6.2 Población y Muestra.....	43
6.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	43
6.4 Procesamiento y análisis de la información	44
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	51
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
APÉNDICES Y ANEXOS.....	59

PALABRAS CLAVE:

Tema	Clima Organizacional, Satisfacción Laboral
Especialidad	Administración
Línea de Investigación	Código OCDE Área: Ciencias Sociales Sub área: Economía y Negocios Disciplina: Negocios y Mangement

KEYWORDS:

Theme	Organizational Climate, Job Satisfaction
Specialty	Administration
Line of research	OCDE CODE Area: Social Sciences Sub area: Economy and Business Disciplina: Business and Management

TITULO:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO 2018”**

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre el clima Organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el Municipio de Moro, 2018. El tipo de investigación que se aplicó fue de tipo descriptiva correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal. De igual manera, se consideró la población conformada de 85 trabajadores del Municipio Distrital de Moro, no existe muestra ya que se trabajó con toda la población. Se obtuvo como resultado mediante la técnica estadística Chi cuadrado que, no existe una relación entre las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral, ya que el valor del Chi cuadrado es mayor que alfa 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

ABSTRACT

The main purpose of this paper was to determine the relationship between the Organizational climate and the level of job satisfaction in the Municipality of Moro, 2018. The type of research that was used was descriptive correlational type, the design was non-experimental cross-sectional. In the same way, the confirmed population of 85 workers of the District Municipality of Moro was considered, there is no sample since the whole population was worked on. The result obtained by the Chi square statistical technique was that there is no relationship between the two variables organizational climate and job satisfaction, since the value of the Chi square is greater than alpha 0.05, so the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis.

5. INTRODUCCION

5.1 Antecedentes y fundamentación científica

5.1.1 Antecedentes

Según Pérez, (2014). Realizó la investigación: *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del mies* (dirección provincial pichincha). (Tesis para obtener el título de psicólogo industrial). Universidad Central Del Ecuador Facultad De Ciencias Psicológicas Carrera De Psicología Industrial. Quito, Ecuador. Concluye lo siguiente:

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario.

Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.

La medida porcentual obtenida en la evaluación diagnóstica del clima organizacional del MIES fue de 54,27% lo que indica que la institución se encuentra con una calificación promedio y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar el ambiente laboral existente.

Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual, que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.

Según Ríos, (2014). Realizó la investigación: *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango.*

(Tesis para obtener el grado académico de licenciada). Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala. Concluye lo siguiente:

La evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo.

La apreciación que se obtuvo del clima organizacional por parte del personal, reflejo que es muy bueno, permitiendo visualizar que el indicador más distintivo fue la retribución, debido a que dentro del área evaluada el salario y demás beneficios recibidos cumplen las expectativas de cada uno.

Se determinó de acuerdo al estudio que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal de Huehuetenango, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

Según López, (2010). Realizó la investigación: *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. (Tesis para obtener el grado académico de licenciada). Universidad De Playa Ancha. Valparaíso, Chile. Concluye lo siguiente:

El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un Trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

A la vista de los resultados, parece lógico concluir que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta

relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre estas dimensiones, es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

Según Sánchez, (2011). Realizó la investigación: *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis para obtener el grado de licenciada en psicología). Universidad Abierta Interamericana. Rosario, Argentina. Concluye lo siguiente:

En cuanto a la satisfacción laboral general, se ha asociado con un aumento del bienestar (Arafa et al., 2003; Díaz Llanes, 2001; Hermon&Hazler, 1999). Del análisis de la bibliografía especializada surgen diversos aspectos del trabajo que lo favorecen, tales como un buen clima organizacional (Cotton & Hart, 2003) y la relación entre Supervisor y subordinado (Gilbreath& Benson, 2004; Van Dierendonck, Haynes, Borril&Stride, 2004).

En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente 85 constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

En general se destaca un promedio alto y satisfactorio en relaciones con los supervisores, higiene y espacio del lugar de trabajo, pero menos satisfecho en la frecuencia en que los supervisan y apoyan y en con el cumplimiento de la empresa

sobre normas legales. Con respecto a la falta de apoyo de superiores la imposibilidad de recurrir a los supervisores frente a posibles dificultades, se vincula con la intención de abandonar el trabajo.

Según Villavicencio, (2015). Realizó la investigación: *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Validez del contenido de este instrumento es representativo de la propiedad que se mide, se analizó ítem a ítem, tanto en cuanto a su estructura gramatical y su presentación como revisando que estos fueran muestras de comportamientos representativos de lo que se pretendió medir.

Validez ecológica. Adicionalmente y por la relevancia que conlleva, se hace énfasis en que se cumplió también con el tipo de validez ecológica. Al respecto el diseño de la investigación consideró adecuadamente las circunstancias que de modo natural se dan en el contexto del fenómeno a estudiar. En este sentido, la información para la elaboración del cuestionario y los datos obtenidos en la medición del clima organizacional provienen de los empleados en situaciones que le son naturales.

Según Arizmendi, (2015). Realizó la investigación: *La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos*, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Se identificó la existencia de una relación significativa entre el factor maestría de motivación de logro y los factores de clima organizacional; satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que, en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por

desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo. Entre el factor competitividad de la motivación de logro y tres factores de clima organizacional: satisfacción con el trabajo, unión y apoyo entre los compañeros y beneficios y recompensas se observa una relación significativa, con esto concluye que en un clima organizacional favorable se describe el deseo de ser mejor en situaciones interpersonales.

Según Ojeda Galindo, (2011). Realizó la investigación: *Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral*, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Según Rodríguez, (2014). realizó la investigación: *Diagnóstico del Clima Organizacional en la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal*, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

En cuanto a los resultados presentados por parte de la función pública posicionan a la SEDESOL en el 14 de 20 dependencias gubernamentales, lo que significa que el clima organizacional y cultura organizacional es favorable, pero requiere implementar de forma eficaz acciones que le den una posición mejor en esta evaluación y así mejorar la imagen de ésta en lo interno y en lo externo.

Según Morales, (2010). Realizó la investigación: *La Relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia*

gubernamental, en la Universidad Salesiana de México. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

La importancia del clima organizacional positivo es máxima. El clima debe ser evaluado individual y periódicamente pues usualmente una empresa tiene tantos climas como departamentos.

Según Rivadeneira, (2015). Realizó la investigación: *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis para optar el título de licenciado de administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. Concluye lo siguiente:

El tipo de Clima Organizacional existente entre la Plana Docente del Consorcio Educativo Talentos, es el autoritario, el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador. Cabe resaltar que este tipo de clima es muy malo, porque no se tiene confianza en sus empleados, siendo ésta imprescindible en una organización, donde el educando es el perjudicado. En este tipo de clima la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Se evidencia que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; como lo muestra la teoría científica seleccionada en nuestro marco teórico, un adecuado clima organizacional lleva de la mano el desempeño laboral de los docentes. Se tiene en claro los objetivos de la institución educativa, el trato al docente y aprendizajes necesarios para los estudiantes, así como el desarrollo de un estilo de liderazgo del director para el logro de objetivos.

Según Alfaro, (2012). Realizó la investigación: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas). Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela De Postgrado, Surco, Lima. Concluye lo siguiente:

Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. Se encontró que en la municipalidad A el nivel de satisfacción laboral en sus factores es diferente en función del Tiempo de Servicio. Sin embargo, en la municipalidad B no existen diferencias significativas y en la municipalidad C no se puede asegurar que existan o no diferencias. Se encontró que los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años tienen el menor nivel de satisfacción laboral, que es Promedio. Esto indicaría que la mayor permanencia en la organización podría deberse a un compromiso de continuidad simplemente y no a un mejoramiento de sus condiciones laborales o la realización de metas profesionales.

Según Rodríguez, (2016). Realizó la investigación: *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín – 2014*. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Concluye lo siguiente:

Se determinó que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable

para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.

Con la investigación se pudo definir que el desafío influye directa y significativamente en un 86.2% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Por motivo de que la institución carece de objetivos claros y metas para ser cada día mejor u ofrecer un mejor servicio, por ello el personal no se preocupa por mejorar ya que no ven cambios la cuales merecerían un mayor esfuerzo y mejor resultado.

Según Becerra, (2014). Realizó la investigación: *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional la libertad – 2014*. (Tesis para optar el título profesional de administración). Universidad Privada Del Norte, Trujillo, Perú. Concluye lo siguiente:

Existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad, esto nos demuestra que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los colaboradores dentro de la Organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

El clima organizacional de los colaboradores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional alcanzó el nivel alto en un 47.06% y el nivel medio en un 52.94% de los colaboradores, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima organizacional, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima organizacional no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión de relaciones interpersonales alcanzó un 47.06% entre el nivel medio y bajo, por otro lado la dimensión sobre el reconocimiento del trabajo obtuvo un 52.94% entre el nivel medio y bajo.

Según Estrada, (2015). Realizó la investigación: *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa polycuchos E.I.R.L de nuevo Chimbote*. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración) Universidad San Pedro, Chimbote. Concluye lo siguiente:

Los factores externos como las relaciones comerciales (proveedores y cliente) si influyen en la satisfacción laboral en la empresa POLYCAUCHOS E.I.R.L., ya que de acuerdo a la satisfacción y exigencias de estos trabajadores serán motivados y/o capacitados para cumplir con lo requerido, como nos manifiestan en un 50% siempre y un 40% casi siempre los clientes se sienten satisfechos y esto es una motivación para los trabajadores. Los factores internos como las relaciones sociales/estructura si influye en la satisfacción laboral en la empresa POLYCAUCHOS E.I.R.L, ya que de acuerdo como sea el trato jefe/ trabajador o empleador/empleado, se puede trabajar en un ambiente laboral ameno y así brindar producto y/o servicios de calidad, y por las encuestas se determinó que existe un 40% que es buena y otros 40% es regular la relación empleado/ jefe, esto es un buen factor del clima organizacional, ya que el trabajador se siente con confianza para superar cualquier dificultades o mejora para la empresa y a su vez podemos observar que en la empresa los trabajadores en un 60% perciben que con frecuencia se ejerce por tanto mejora la satisfacción laboral.

El clima organizacional influye en más del 50% en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa POLYCAUCHOS E.I.R.L., como se observa en los análisis y discusión de cada uno de los factores externos e internos; en la medida que estos sean aplicados correctamente por parte de gerencia de la empresa, es posible que los colaboradores realicen sus trabajos con dedicación, proporcionando ideas y soluciones ante las situaciones problemáticas.

Según Alarcón, (2014). Realizó la investigación: *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad*

Distrital de Paramonga. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración). Universidad San Pedro, Chimbote. Concluye lo siguiente:

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Paramonga, por lo que se observa, para que exista satisfacción laboral es necesario fomentar un buen Clima Organizacional, siendo el propósito fundamental de la municipalidad incrementar la motivación en el potencial humano y así hacerlas sentir satisfechos con el trabajo. El 65% de los encuestados respondió que el Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Paramonga se da de manera frecuente y solo el 10% de los encuestados respondió que siempre existe un buen Clima Organizacional. El 52.5% de los encuestados respondió que están de acuerdo en gran parte, con la satisfacción laboral existente y solo el 2.5% de los encuestados respondió que está de acuerdo con la satisfacción laboral existente en la Municipalidad Distrital de Paramonga.

Según Urteaga, (2009). Realizó la investigación: *Desempeño docente de satisfacción laboral en la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional de Cajamarca.* (Tesis para optar el grado de doctor en salud) Universidad San Pedro, Chimbote. Concluye lo siguiente:

El desempeño de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional de Cajamarca en la cátedra, a nivel específico y según opinión de los estudiantes, es bueno en todas las áreas que lo conforman. Existe mejor desempeño en aspectos formativos del estudiante, seguido del conocimiento de su asignatura. El desempeño más débil se presenta en estrategias metodológicas y en evaluación del aprendizaje. El comportamiento más heterogéneo se observa en asistencia y puntualidad. Los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, muestran mayor grado de satisfacción en la cátedra, seguido de proyección social. La función de investigación, es la que menor satisfacción se produce. Los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional de Cajamarca, de acuerdo a la autoevaluación y los datos oficiales recogieron de la oficina general

de investigación de la universidad, presentan un nivel de desempeño regular en investigación.

5.1.2 Fundamentación Científica

Definición del Clima Organizacional

Según Brow y Moberg, (1990). El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del trabajador. Manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como o perciben los miembros de esta. El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen. Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que la media forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina muy rígida, y demasiadas presiones al personal, obtendrá logros a corto plazo. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En resumen, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede

estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura entre otras.

El liderazgo

Según Ramírez y Gabriel, (2013). El liderazgo es uno de los temas más sonados en las organizaciones, tiene un fuerte impacto en las variables clima organizacional y satisfacción laboral, es por eso la importancia de tener líderes ya que de esta manera se genera resultado en la compañía. Como fenómeno social, el liderazgo está presente en todas las expresiones grupales de la actividad humana. Su naturaleza psicosocial lo coloca en el punto de encuentro entre lo propositivo y operacional de la administración, y el poder, la autoridad y el mando en la Dirección de organizaciones. Su presencia salta a la vista en todos los ámbitos de la historia de la sociedad humana, donde el nombre de individuos que desempeñan un rol notable siempre acompaña aquel mosaico de hechos culturales, políticos y militares que se despliega con el transcurso del tiempo. Lo que motiva al líder, sin dudas, es el poder. Él lo ejercita. Esto le da la sensación de realización. Pero no es el poder por el poder. Es la posibilidad de canalizar realmente la potencialidad, los recursos en general y las personas en particular en dirección de los objetivos que la organización quiere alcanzar. Si lo deseable es que las personas sean movidas por la realización, no podemos hablar de liderazgo sin hablar de empoderamiento.

La comunicación

Según Irene, (2012). La comunicación es importante, sin este factor las empresas no podrían existir. Habitualmente desde en la psicología general y también desde la psicología de las organizaciones se toma como supuesto que “más comunicación es mejor” ya que si existe poca comunicación entre las personas, incluso cuando trabajan juntas y tienen proyectos en común, se asume que por falta de habilidades de comunicación, con frecuencia, la gente no transmite lo que piensa, y ello hace que los equipos y grupos de personas sean más eficientes, y

eficaces y que la satisfacción en las relaciones personales sean menor de las que podrían ser. Es muy importante poder contar con una comunicación eficaz y eficiente en las organizaciones, hoy en día es un problema que muchas decisiones no se toman o se hacen cosas diferentes, por no haber un canal correcto de comunicación. Existen muchos conflictos entre personas, ya sean de directores a directores o jefes a subalternos cuando no existe una comunicación fluida, muchas veces los directores toman decisiones y no las comparten o no dan las instrucciones correctas, volviendo el clima laboral un poco tedioso.

El Conflicto

Según Ramirez, (2014). Se puede decir que un conflicto laboral es la consecuencia de las malas condiciones de trabajo que están dentro de las organizaciones. Según manifestado por la OIT un conflicto laboral se puede medir por la cantidad de huelgas que se desarrollan y por los cierres llevados a cabo por la patronal de un país en un periodo determinado.

En realidad se trata de conflictos de distintas naturalezas que estarán relacionados con las condiciones laborales que lo han provocado. Se trata de la disputa de derecho o de intereses que se plantean entre los empresarios y los trabajadores.

Las soluciones vienen con el tiempo y después de llevarse a cabo negociaciones entre los representantes de los gremios y los representantes de los empresarios. En el caso de que no se llegue a un acuerdo intervendrán los órganos de mediación que correspondan que por lo general es el propio gobierno del país donde está establecida la empresa.

En casos extremos los trabajadores se declaran en huelga y la patronal puede llegar a cerrar las puertas del establecimiento laboral.

Con respecto a los tipos de conflicto laboral podemos mencionar los siguientes:

Puede ser del tipo individual en donde lo establece un solo trabajador con su empleador cuando las condiciones de trabajo están en conflicto.

En otras ocasiones puede ser en parte o en la totalidad de los trabajadores con sus patrones

También se puede presentar a nivel gremial como consecuencia de un problema que está afectando a un sector de los trabajadores.

Otros de los motivos es que sea de carácter político el cual se puede plantear por determinados actos o leyes que dictan las autoridades del gobierno y que afectan a la mayoría de los trabajadores.

Respecto a las consecuencias pueden ser positivas o negativas.

En las positivas, se estimula al trabajador, se fortalecen los sentimientos de identidad, se despierta la atención ante los problemas y se pone a prueba las estructuras dentro de la empresa.

Respecto a las negativas, se presentan sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad. Además existe la presión grupal y el desvío de las energías productivas.

Se produce un bloqueo de las iniciativas, tensiones circulares y fricción entre las relaciones interpersonales.

La motivación

Según Maslow, (2002). Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

Se forma con la palabra latina *motivus* ('movimiento') y el sufijo *-ción* ('acción', 'efecto').

Tipos de motivación:

Según Maslow, (2002). En ocasiones se suelen establecer distintos tipos de motivación en función de la fuente u origen del estímulo. En la motivación de logro, en la que el mecanismo que promueve a la acción es conseguir un determinado objetivo. La motivación de afiliación supone la búsqueda de seguridad y pertenencia a un grupo. La motivación de competencia no sólo pretende alcanzar un objetivo establecido, sino que busca realizarlo de la mejor forma posible. En Psicología se suelen distinguir entre dos tipos de motivación en

función de dónde proceda el estímulo: motivación intrínseca y motivación extrínseca.

Motivación intrínseca

En la motivación intrínseca la persona comienza o realiza una actividad por incentivos internos, por el propio placer de realizarla. La satisfacción de realizar algo o que conseguirlo no está determinada por factores externos. Está relacionada, por lo tanto, con la autosatisfacción personal y la autoestima. Por ejemplo, hay personas que realizan ejercicio físico porque disfrutan de la actividad.

Motivación extrínseca

En la motivación extrínseca, el estímulo o incentivo que mueve a una persona a realizar una actividad viene dado de fuera, es un incentivo externo y no proviene de la propia tarea. Funciona a modo de refuerzo. Por ejemplo, cuando una persona realiza ejercicio físico no por el mero hecho de disfrutar haciéndolo, sino por motivos sociales u otros.

Motivación personal

En Psicología, existen diversas teorías que establecen y clasifican los elementos que mueven a una persona a realizar algo o dejar de hacerlo. En muchos casos la motivación de una persona viene determinada por necesidades, tal y como se establece en la llamada 'pirámide de Maslow'. Igualmente, la motivación está fuertemente influida por la satisfacción de realizar una tarea o conseguir un determinado objetivo, pero también por los incentivos que realizar o no realizar determinada conducta pueda conllevar.

Motivación laboral

La motivación laboral es aquella que está relacionada con el ámbito de trabajo. Algunos ejemplos pueden ser la remuneración económica, los días de vacaciones, el status social y la propia realización y desempeño de la tarea. Es importante en este caso para la persona encontrar factores intrínsecos en el desarrollo de las tareas de un puesto de trabajo.

Motivación deportiva

En el mundo del deporte, especialmente a un alto nivel, la motivación es fundamental, ya que en muchos casos para alcanzar determinados objetivos el cuerpo tiene que llevar a unos límites de esfuerzo enormes. El auto superación, la competitividad y la recompensa que se puede obtener de conseguir una meta mueven en muchos casos a los deportistas. En muchos casos, la motivación intrínseca se ve condicionada por la propia lógica del deporte e alta competición y los deportistas deben también trabajar el componente mental. Por ejemplo, en pruebas ciclistas de larga duración en la que se requiere un gran esfuerzo, es posible que los deportistas que disfrutan de montar en bicicleta y escalar puertos pierdan ese tipo de motivación cuando el nivel de exigencia es mayor.

Características del Clima Organizacional

Según Goncalvez, (1997).A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar las siguientes características:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos comprenden los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros). Un Clima Organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la Institución. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad. Basándonos en las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional: El Clima Organizacional es 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 (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Escalas De Clima Organizacional

Según Ramírez, (2014). Mide las siguientes dimensiones:

Desvinculación: Describe un grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza.

Obstaculización: Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de qué están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo.

Esprit: Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad: Los trabajadores gozan de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como formal impersonal. Describe una distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación.

Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura: Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa: El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo: El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada.

Cordialidad: El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas: La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Formalización: El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

Adecuación de la planeación: El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño: El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

Tolerancia de errores: El grado en que los errores se traten en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, correctiva o inclinada a culpar.

Eficacia Organizacional

Según Brunet, (1999). Se pudo observar a lo largo del desarrollo de este segundo capítulo, la cultura y clima organizacional determinan comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento este que determina la productividad de la organización a través de conductas eficientes y eficaces. Toda organización debe considerar lo que implica la eficiencia y eficacia dentro de ella a fin de lograr sus objetivos. La eficiencia consiste cómo se hacen las actividades dentro de la organización, el modo de ejecutarlas, mientras que la eficacia es para que se hacen las actividades, cuáles resultados se persiguen y sí los objetivos que se traza la organización se han alcanzado. Para las organizaciones lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y restantes, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con

la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevados.

Resultados que se obtienen de un diagnóstico de clima organizacional.

Según Brief, (1994). La lista siguiente muestra algunos de los resultados que se pueden esperar de las diferentes intervenciones del Diagnostico Organizacional.

Retroalimentación: Se refiere al aprendizaje de nuevos datos acerca de uno mismo, de los demás, de los procesos de grupo o de la dinámica organizacional. Datos que antes la persona no tomaba en cuenta en una forma activa. Así mismo se refiere a las actividades y los procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real. La conciencia de esa nueva información puede ser conducente al cambio si la forma que en que se brinda a las personas no es amenazadora. La retroalimentación es prominente en intervenciones como consultoría de procesos, reflejo de la organización, capacitación en sensibilidad, orientación y consejo, y retroalimentación de encuestas.

Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales: A menudo las personas modifican su conducta, actitudes, valores, etcétera, cuando se percatan de los cambios en las normas que están ayudando a determinar su conducta. Por consiguiente, la definición de la nueva norma tiene un potencial de cambio, porque el individuo ajustará su conducta para alinearla con los nuevos reglamentos. Aquí se supone que la conciencia de que "éste es el nuevo juego de pelota", o de que "ahora estamos jugando con una nueva serie de órdenes", es una causa de cambio en la conducta individual. Además, el origen de las normas disfuncionales actuales puede servir como un incentivo para el cambio. Cuando las personas ven una discrepancia entre los resultados que están produciendo sus reglas actuales y los resultados deseados, esto puede conducir al cambio. Este mecanismo causal probablemente

está operando en la formación de equipos y en las actividades intergrupales de formación de equipos, en el análisis de la cultura y en los programas de sistemas socio técnico.

Incremento en la interacción y la comunicación: La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta. Por ejemplo, sugiere que el incremento en las relaciones es conducente a un aumento en los sentimientos positivos. Los individuos y los grupos aislados tienden a desarrollar una "visión de túnel" o de "autismo". La creciente comunicación contrarresta esta tendencia. Esta permite que uno verifique sus propias percepciones para ver si están socialmente validadas y compartidas. Este mecanismo es la base de casi todas las intervenciones del Diagnóstico organizacional. La regla empírica es: lograr que las personas hablen e interactúen en nuevas formas constructivas y de ello resultarán cosas positivas.

Confrontación: El término se refiere a sacar a la superficie y abordar las diferencias en creencias, sentimientos, actitudes, valores o normas, con el fin de eliminar los obstáculos para una interacción efectiva. La confrontación es un proceso que trata en forma activa de discernir las desigualdades reales que se están "interponiendo en el camino", de hacer salir a la superficie esos problemas y trabajar en ellos de una manera constructiva. Hay muchos obstáculos para el crecimiento y el aprendizaje; las que siguen existiendo cuando no se observan y se examinan en forma activa. La confrontación es el fundamento de la mayor parte de las intervenciones de resolución de un conflicto, como la formación de equipos intergrupales, la conciliación de terceras partes y la negociación del rol.

Educación: Esto se refiere a las actividades diseñadas para mejorar:

El conocimiento y los conceptos

Las creencias y actitudes anticuadas

Las habilidades

En el desarrollo organizacional, la educación puede estar dirigida hacia el entendimiento de estos tres componentes en varias áreas de contenido: logro de la tarea, relaciones y conductas humanas y sociales, dinámica de procesos de la organización, y procesos de administración y control del cambio. Desde hace mucho tiempo, la educación ha sido una técnica de cambio aceptada. Esta es el principal mecanismo causal en el modelamiento de la conducta, el análisis del campo de fuerzas, y la planificación de la vida y carrera.

Participación: Esto se refiere a las actividades que aumentan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados. La participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo (CVT), la formación de equipos y la retroalimentación de encuestas. Es muy probable que la participación desempeñe un rol importante en el diagnóstico organizacional.

Responsabilidad creciente: Esto se refiere a que aclaran quién es responsable de qué, y que vigilan el desempeño relacionado con dichas responsabilidades. Estos dos aspectos deben estar presentes para que la responsabilidad mejore el desempeño.

Energía y optimismo crecientes: Esto se refiere a las actividades que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuros deseados. El futuro debe ser deseable, de mérito y alcanzable. La energía y el optimismo crecientes a menudo son los resultados directos de intervenciones tales como la indagación apreciativa, la visión, "reunir a todo el sistema en la habitación", los programas de Calidad de vida en el trabajo, las conferencias de búsqueda futura, los programas de calidad total, los equipos autos dirigidos, etc. Estas son algunas de las áreas que se deben

considerar cuando se realiza el Diagnostico Organizacional. Se aprende mediante la experiencia, lecturas, talleres, maestros, y reflexionando acerca de los éxitos y fracasos.

Importancia del clima organizacional

Según Brief, (1994).En la administración de empresas la importancia de clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. De acuerdo con esto, se sabe que el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, por lo que el Clima Organizacional debe ofrecer calidad de vida laboral. Es importante para un administrador saber analizar y diagnosticar el clima prevaleciente en una empresa en tres puntos fundamentales:

Evaluar de donde provienen los conflictos e insatisfacciones que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Buscar cambios indicativos para el administrador sobre los elementos hacia donde debe dirigir sus intervenciones.

Continuar con el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir. El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa

en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Un buen clima organizacional puede reducir la rotación y el ausentismo de los trabajadores, aminorar el número de accidentes y el grado de desperdicios y de gastos. Las investigaciones del clima organizacional sirven para identificar problemas, mejorar la planeación, organización, control, motivación, toma de decisiones, integración, liderazgo, etc. El clima organizacional se debe en gran medida a las relaciones establecidas entre el patrono y los trabajadores. Las relaciones formales e informales que tiene un gerente con sus subalternos, influirán significativamente en la forma en que los trabajadores consideren el clima en general.

Beneficios positivos del Clima Organizacional satisfactorio.

Según Goncalves, (2010). Un buen clima organizacional tiene beneficios entre los que se pueden mencionar:

Satisfacción general de los trabajadores

Mejor comunicación

Positivización de las actitudes

Favorece la detección de necesidades de capacitación.

Facilita el planeamiento y seguimiento de los cambios

Resultados de un Clima Organizacional negativo

Según Goncalves, (2010). Los resultados de un clima organizacional negativo son:

Ausentismo

Accidentes de trabajo

Pérdidas de tiempo

Quejas

Mayor tiempo extra

Calidad deficiente

Sabotajes

Demoras

Hurtos

Mayor rotación de personal

Incrementos de gastos

Interrupciones constantes en el proceso de trabajo

Definición de Satisfacción Laboral

Según Brief & Weiss, (1998). Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.

Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClellan:

Según Espetia, (2006). Esta teoría describe tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación: una necesidad de realización que impulsa a las personas a desempeñar un papel activo en la determinación del resultado; les agrada fabricar sus propias oportunidades. Una necesidad de poder, que se manifiesta por medio de las acciones que buscan ejercer dominio y control; estas personas quieren modificar los comportamientos de los individuos, tener influencia y control sobre los demás, y la necesidad de afiliación, que se infiere por los comportamientos que se encaminan a obtener, conservar y restaurar una relación afectiva con una persona, a mantener relaciones amigables y estrechas, y a preferir situaciones donde haya cooperación y ausencia de competencia.

Satisfacción Laboral

Según Palma, (2005). La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. También llamada satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Se debe tener presente que la labor de una persona es mucho más que las actividades normales, como ordenar documentos o esperar clientes. Cada trabajo requiere interacción entre los directivos y los demás empleados para fomentar un buen ambiente laboral y alcanzar los objetivos deseados. La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

Estructura

Según Robbins, (2005). Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la

finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos.

Remuneración

Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. Dicha recompensa o retribución se conoce como remuneración, un concepto que deriva del vocablo latino remuneratio.

Se entiende por remuneración la contraprestación que debe percibir el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo. Dicha remuneración no podrá ser inferior al salario mínimo vital y móvil.

¿Qué características tiene la remuneración?

Igualdad: Tiene su fundamento en el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, que señala igual remuneración por igual tarea.

Supervivencia: Se supone que la remuneración es suficiente para que el trabajador pueda atender sus necesidades y a las del grupo familiar.

Conmutatividad: La remuneración que paga el empleador está directamente proporcionada con la calidad y cantidad de servicios que aporta el trabajador.

Continuidad: La remuneración se produce día a día sin perjuicio de que existen plazos para hacer efectivo su pago, pero el derecho a percibirla se va produciendo día a día.

Alimentario: Para el trabajador tiene este carácter la remuneración ya que cubre necesidades básicas.

Intangibilidad: La remuneración no puede sufrir disminuciones.

¿Qué tipos de remuneraciones hay?

Sueldo: Se denomina así cuando la remuneración se paga en relación con el mes de trabajo.

Jornal: Se denomina jornal cuando la remuneración se paga en relación con el día u hora de trabajo.

Por resultado obtenido:

- a) A destajo: Es la remuneración como ser por unidad de obra o pieza producida.
- b) Comisiones: En función de operaciones concretadas como ser ventas

¿Cómo y cuándo se instrumenta el pago?

Todo pago en concepto de salario u otra forma de remuneración deberá instrumentarse mediante recibo firmado por el trabajador. El recibo será confeccionado por el empleador en doble ejemplar (original y duplicado), debiendo entregar el duplicado al trabajador.

El recibo deberá reunir como mínimo los siguientes requisitos:

Nombre íntegro o razón social del empleador, su domicilio y C.U.I.T.

Nombre y apellido del trabajador, su calificación profesional y C.U.I.L.

Todo tipo de remuneración que perciba.

Total bruto de la remuneración básica.

Importe de las deducciones que se efectúan por aportes jubilatorios u otras autorizadas por Ley de Contrato de Trabajo (Obra Social, Sindicatos).

Importe neto percibido.

Constancia de la recepción del duplicado por el trabajador (su firma en el original que queda en poder del empleador).

Lugar y fecha (que deberá corresponder con la del efectivo pago).

Firma y sello del empleador.

Fecha de ingreso y tarea cumplida o categoría en que se desempeñó durante el período de pago.

Rendimiento

El rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

O el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

Apoyo

El apoyo mutuo o ayuda mutua es un término que describe la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes. Es una expresión utilizada en la teoría de organizaciones, y en el plano económico y político es uno de los principales enunciados del anarquismo.

Es una expresión utilizada en la teoría de organizaciones, desarrollada también por los movimientos vinculados al denominado asociacionismo, como el mutualismo, el movimiento cooperativista, y el anarquismo.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Según Robbins, (1998). De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo

Sistema de recompensas justas

Condiciones favorables de trabajo

Colegas que brinden apoyo.

Teoría De La Equidad J. Stacy Adams

Según Peiro y Rodríguez, (1996). Se concentra “en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás.” Sostiene que el individuo se compara con otros individuos para ver si está siendo tratado de manera equitativa y de no ser así, se desmotiva. Cuando se percibe inequidad se genera una insatisfacción, y el individuo tratara de arreglar la situación y para esto puede disminuir su el tiempo y/o esfuerzo que dedica a su labor, o presionando al otro individuo que disminuya su trabajo, e incluso puede recurrir a otras opciones que pueden causar deterioro en el desempeño de la organización. En la teoría de la equidad abarca tres categorías: El otro, que se refiere a personas que ocupan cargos similares dentro de la organización, también amigos, vecinos o cualquier persona con la cual el individuo tienda a compararse debido a sus vínculos personales o simplicidad; El sistema, se refiere a las “políticas y procedimientos organizativos de compensación, así como su administración.”; y La persona misma, se refiere a los niveles de aportes y resultados únicos para individuo.

La productividad

Según Robbins y Coulter, (2000). La definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Beneficios de la productividad

Según Bain, (2003). Indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Por otro lado se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

Características del trabajo

La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones. Para que la organización sea productiva, es necesario:

Desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito

Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.

Seleccionar a las personas para las posiciones claves.

Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.

Instalar un sistema administrativo interno.

Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.

Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo

Según Robbins, (2005). Señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes.

Se identificaron las siguientes:

Cinco dimensiones centrales:

Variedad de habilidades: El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea: El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea: El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía: El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo: El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de

estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción.

Interacción De La Satisfacción Laboral Con Otras Variables

Según Robbins, (2005). La satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva hacia el trabajo, resultante de una valoración en la que el trabajo satisface o permite la realización de los valores de trabajo del individuo y la insatisfacción laboral es una respuesta emocional negativa, resultado de una valoración del trabajo en la que este ignora, frustra o niega los valores de trabajo de la persona. Si bien existe diferencias individuales importantes en lo que los empleados quieren de un trabajo, asimismo, existen también amplias similitudes entre los empleados respecto de lo que desean. Estas últimas, son resultado, presumiblemente, de que las personas tengan las mismas necesidades subyacentes.

La satisfacción laboral es una actitud que presenta relaciones significativas con numerosos fenómenos laborales relevantes, tales como el absentismo y el cambio de trabajo entre otros, y entre los antecedentes distinguen grandes áreas:

El establecimiento de metas y objetivos.

El diseño de puesto

Los sistemas de recompensa

Las características organizacionales

El liderazgo

La participación en la toma de decisiones

El perfil demográfico

Los factores dispositionales

Por lo que se refiere a las consecuencias, estos autores resaltan que frente a las numerosas variables consideradas como determinantes, son pocas las consideradas como consecuencias de la satisfacción laboral. De todos modos, las consideradas son de gran trascendencia tanto para el individuo como para la organización. Además, los resultados obtenidos respecto a las consecuencias de la satisfacción laboral son más consistentes que los obtenidos con respecto a los determinantes. Las consecuencias de la satisfacción laboral revisadas han sido el absentismo y la rotación, la actividad y las percepciones del trabajo. Estos autores hacen referencia a la relación entre la satisfacción y el rendimiento como una cuestión abierta. Todas son variables, que moderan la satisfacción laboral de las personas y la hacen diferir, aunque no varíen las condiciones objetivas del trabajo. No se puede suponer con seguridad que el trabajo ocupa la misma posición en la vida de cada una de las personas, o que todo colaborador desearía haber satisfecho en la organización las mismas necesidades y de igual manera, mediante la realización diaria del trabajo.

Variables determinantes de la satisfacción laboral

La investigación empírica en el ámbito de la satisfacción laboral ha identificado diversas variables antecedentes de la misma. Así, por un lado, cabe señalar la existencia de diversos antecedentes de carácter situacional en términos de políticas organizacionales, derivados de los estilos de supervisión o de las propias características del puesto. Por otro lado, existe otro tipo de antecedentes más directamente relacionados con variables de carácter personal que pueden explicar diferencias en la satisfacción laboral incluso en contexto o situaciones laborales similares. En este caso, se ha apelado a variables sociodemográficas o características disposiciones de los propios individuos. En este apartado se analiza

y delimitan cuales son los factores que intervienen y determinan las satisfacción laboral de los trabajadores. Tratando de estructurar y sistematizar la enorme diversidad de estudios y enfoques diferentes que los investigadores han intentado para describir los factores determinantes de la satisfacción laboral, se agrupan en dos grandes categorías:

Variables derivadas del puesto de trabajo

Variables derivadas del propio trabajador

5.2 Justificación

Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se realiza para obtener conocimiento del Municipio Distrital de Moro, con el fin de conocer cuál es el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de dicha empresa. Aportando información relevante sobre como es el ambiente donde se están relacionando los integrantes de esta organización y como esto afecta (positiva o negativamente).

Justificación Teórica

La presente investigación busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del clima organizacional encontrar explicaciones internas con respecto a las fallas en la satisfacción laboral, que pueden afectar en el logro de los objetivos de la empresa. Esto permitirá al investigador contrastar conceptos de las variables de investigación para obtener resultados reales del Municipio Distrital de Moro.

Justificación Práctica

La investigación es importante porque de acuerdo con los objetivos de estudio los resultados servirá como aporte para mejorar el clima organizacional y el nivel de

satisfacción laboral de los trabajadores en el Municipio Distrital de Moro; lo cual permitirá encontrar soluciones concretas a problemas de fallas en el ambiente del trabajo, relaciones interpersonales, desmotivación, la comunicación e insatisfacción laboral, para lograr las metas propuestas por la empresa y que el trabajador se sienta a gusto y logre mejores resultados, Con los resultados de la investigación también se tendrá posibilidades de proponer cambios en algunos procedimientos, haciendo que la empresa se desenvuelva de manera eficaz.

Justificación Metodológica

Para la investigación se utilizarán técnicas como el cuestionario y su procesamiento en software para medir el nivel del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, para lograr los objetivos del estudio. Con ello se pretende conocer el grado de aplicación del clima organizacional con respecto a sus dimensiones y su relación con la satisfacción laboral, así los resultados de la investigación será la situación real en la que se encuentra el Municipio Distrital de Moro, apoyada por la técnica e instrumento de investigación validadas por expertos en el tema de estudio.

Justificación Científica

La investigación servirá para que el investigador tenga conocimiento de que se han hecho investigaciones en este ámbito, y les sirva como antecedente a los estudiantes para realizar futuros estudios más profundos de estas variables.

5.3 Problema

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018?

5.4 Conceptuación y Operacionalización de las Variables

5.4.1. Conceptuación de las Variables

Clima organizacional

Definición Conceptual:

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Definición Operacional:

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente tales como el liderazgo, la comunicación, la motivación y el conflicto, percibidos por los empleados que se supera con una fuerza.

Satisfacción laboral

Definición Conceptual:

Es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Definición Operacional:

La satisfacción laboral se define como un conjunto de propiedades del ambiente tales como su estructura, remuneración, apoyo y rendimiento, percibidos por los empleados que se supera con una fuerza.

5.4.2. Operacionalización de las Variables

Clima Organizacional

Satisfacción Laboral

Matriz de Operacionalización de las Variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas por los empleados.	LIDERAZGO Conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en personas o grupo.	TOMA DE DECISIONES	¿Soy seguro al momento de tomar una decisión?
		TRABAJO EN EQUIPO	¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?
		EVALUACION	¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?
		PLANIFICACION	¿Se planifica con tiempo las metas programadas?
	COMUNICACIÓN Intercambio de palabras entre dos o más personas.	FLUIDEZ	¿No tengo dificultades para comunicarme con las personas?
		VIAS DE COMUNICACIÓN	¿Soy muy comunicativo con los compañeros?
	MOTIVACIÓN Es la acción de motivar a los demás.	CONDICIONES LABORALES	¿Se siente conforme con su área de trabajo?
		PARTICIPACION	¿Aporta ideas que ayuden a mejorar el clima organizacional?
		RECONOCIMIENTO	¿Ha sido reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo?
		EVALUACION	¿Usted es motivado a crecer profesionalmente cuando es evaluado?
	CONFLICTO Situación en la que dos o más personas entran en confrontación.	LENGUAJE CORPORAL	¿No me afecta el mal vocabulario por parte de los compañeros?
		DESACUERDO	¿No me siento incomodo cuando no se logra un acuerdo mutuo?
		DESEO DE PODER	¿Busco reconocimiento y prestigio ante los demás?
FALTA DE RESPETO		¿Soy sencillo y humilde?	

<p style="text-align: center;">SATISFACCION LABORAL</p> <p>Es el estado emocional que surge de una persona.</p>	<p>ESTRUCTURA</p> <p>Sistema de conceptos.</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</p>	<p>¿El procedimiento se cumple de acuerdo al manual?</p>
		<p>NORMAS</p>	<p>¿Se cumplen las normas dentro de la empresa?</p>
		<p>FLUJOGRAMAS</p>	<p>¿Los flujogramas le ayudan a realizar una buena labor?</p>
	<p>REMUNERACION</p> <p>Es el pago que recibe una persona por realizar un trabajo.</p>	<p>BENEFICIOS</p>	<p>¿El Municipio le otorga beneficios?</p>
		<p>INCENTIVOS SALARIALES</p>	<p>¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?</p>
		<p>INCREMENTOS POR MERITOS</p>	<p>¿Alguna vez incremento su salario por hacer un buen trabajo?</p>
	<p>RENDIMIENTO</p> <p>Surge entre las personas para obtener algo y el resultado que se consigue.</p>	<p>EFICACIA</p>	<p>¿Considera que hace un buen trabajo en el Municipio?</p>
		<p>EFICIENCIA</p>	<p>¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?</p>
		<p>COMPETENCIAS</p>	<p>¿Es usted competitivo?</p>
	<p>APOYO</p> <p>Es un término que describe la cooperación.</p>	<p>COMPROMISO</p>	<p>¿Usted cumple con las funciones que se le encomienda?</p>
<p>RESPALDO</p>		<p>¿Se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error?</p>	

5.5 Hipótesis

Hi: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Municipio Distrital de Moro, 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Moro, 2018.

5.6 Objetivos

Objetivo general:

- Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.

Objetivos específicos:

- Identificar el clima Organizacional de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.
- Identificar la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.
- Analizar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.
- Medir la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.
- Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.
- Medir la relación entre el conflicto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.
- Identificar cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.

6. METODOLOGIA

6.1 Tipo y Diseño de Investigación

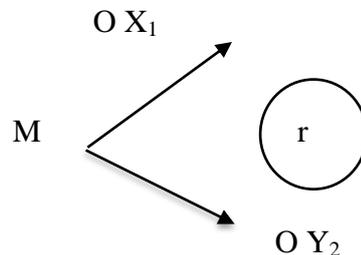
Tipo

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación es descriptivo correlacional.

Es no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; es decir, lo que se observó el fenómeno tal como se manifiesta en su estado natural y transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin alterar sus condiciones existentes.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se ha utilizado es el descriptivo correlacional.



Dónde:

M: Muestra

O x₁: Clima organizacional

O y₂: Satisfacción Laboral.

6.2 Población y Muestra

Población

Población humana, (del latín tardío *populatio*, -ōnis, en latín 'saqueo', 'devastación') en geografía y sociología es el grupo de personas que viven en un área o espacio geográfico determinado.

Para la demografía, centrada en el estudio estadístico de la población humana mundial, la población es un conjunto renovado en el que entran nuevos individuos –por nacimiento o inmigración– y salen otros –por muerte o emigración–. La población total de un territorio o localidad se determina por procedimientos estadísticos y mediante el censo de población.

Está conformada por 85 trabajadores del Municipio Distrital de Moro.

Tamaño de la población:

P = 85 trabajadores

Muestra

No existe muestra ya que se trabajó con toda la población.

Criterios de inclusión:

Trabajador nombrado y contratado a marzo del 2018.

6.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación

TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario

Técnicas:

La técnica que se utilizó en la investigación fue la Encuesta, esta técnica se aplicó a los trabajadores del Municipio Distrital de Moro, 2018.

Instrumentos:

Para la recopilación de la información, se utilizó un cuestionario estructurado elaborado por el autor.

Para la validez del instrumento se tomó en cuenta el Juicio de Expertos. Posteriormente se aplicó la prueba de confiabilidad mediante la técnica estadística Alfa de Crombach que nos arrojó un valor de 0.84, lo que nos indica que el instrumento es confiable.

6.4 Procesamiento y análisis de la información

La presentación de los resultados se ha realizado mediante tablas y gráficos propios de la estadística descriptiva. Para el procesamiento de los datos se utilizará el programa SPSS-12.1 (StatiscalPackagefor Social Sciences).

Para el análisis de los instrumentos se ha aplicado técnicas de análisis de ítems como la correlación ítem total entre el puntaje del ítem y el puntaje total del aspecto.

Para la evaluación del grado de relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral se ha utilizado la prueba estadística Chi cuadrado.

Chi cuadrado (χ^2) es el nombre de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas o no.

7. RESULTADOS

Respecto a los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se procedió a la baremación por lo que se elaboraron las siguientes tablas:

Tabla 26.- Determinación del nivel del clima organizacional

Clima Organizacional	
PUNTAJE	CALIFICACION
4166-5950	Bueno
2976-4165	Regular
1190-2975	Malo

Interpretación:

El puntaje alcanzado por la variable Clima Organizacional fue de 3759 que relacionado con la tabla de calificación me permite ubicarlo en el nivel regular.

Tabla 27.- Determinación del nivel de satisfacción laboral

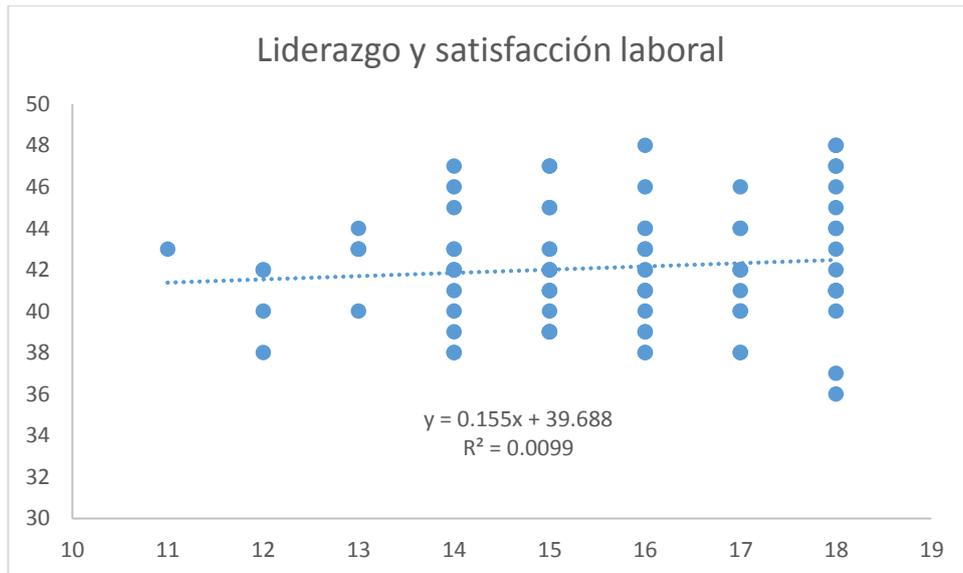
Satisfacción Laboral	
PUNTAJE	CALIFICACION
3274-4675	Bueno
2339-3273	Regular
935-2338	Malo

Interpretación:

El puntaje alcanzado por la variable Satisfacción Laboral fue de 3575 que relacionado con la tabla de calificación me permite ubicarlo en el nivel bueno.

A. RELACIÓN ENTRE EL LIDERAZGO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO, 2018.

Tabla 28.- Determinación de la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral



Interpretación:

No existe relación ya que el resultado obtenido fue 0.84 que es mayor que alfa (0.05).

B. RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO, 2018.

Tabla 29.- Determinación de la relación de la comunicación que se da en el clima organizacional con la satisfacción laboral.

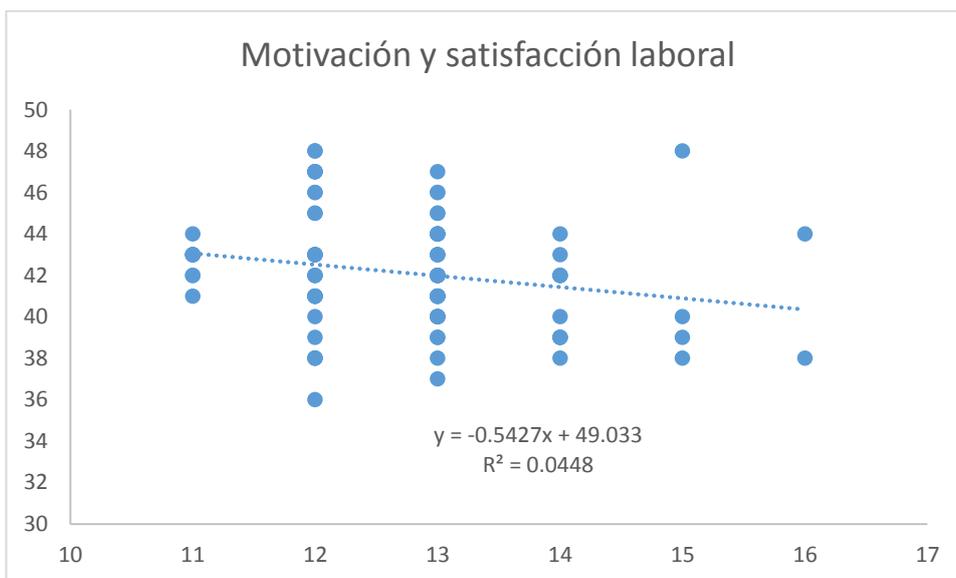


Interpretación:

No existe relación ya que el resultado obtenido fue 0.37 que es mayor que alfa (0.05).

C. RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO, 2018.

Tabla 30.- Determinación de la relación entre la motivación y la satisfacción laboral

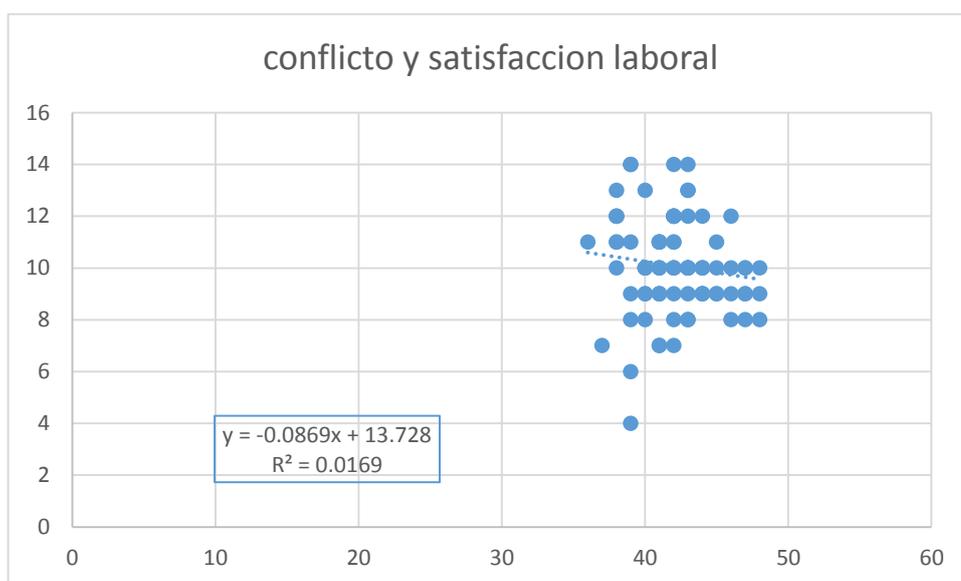


Interpretación:

No existe relación ya que el resultado obtenido fue 0.75 que es mayor que alfa (0.05).

D. RELACIÓN ENTRE EL CONFLICTO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO, 2018.

Tabla 31.- Determinación de la relación entre el conflicto que genera en el clima organizacional y la satisfacción laboral



Interpretación:

No existe relación ya que el resultado obtenido fue 0.43 que es mayor que alfa (0.05).

E. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO, 2018.

Prueba de hipótesis.

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = - 1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Los datos se analizaron de acuerdo a la hipótesis planteada, presentándose los valores calculados y los niveles de probabilidad establecidos.

Las frecuencias observadas se sometieron primero a la prueba estadística Chi Cuadrado para ver si existe o no relación entre las dos variables.

Si el valor de probabilidad asociado al Chi Cuadrado (p) es menor que 0.05 ($p < 0.05$) entonces se afirma que la asociación entre las dos variables es significativa, el valor de probabilidad asociado al Chi Cuadrado (p) es 0.13 lo cual demuestra que no existe relación entre las dos variables, porque 0.13 es mayor que alfa (0.05).

Por lo tanto, se comprueba la hipótesis nula.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En relación al objetivo N°01: Determinar el Nivel del Clima Organizacional

Según la tabla y figura N° 08:

El resultado obtenido determinó que el nivel del Clima Organizacional fue regular el cual no coincide con lo obtenido por:

Rodríguez, (2014). En cuanto a los resultados presentados por parte de la función pública posicionan a la SEDESOL en el 14 de 20 dependencias gubernamentales, lo que significa que el clima organizacional y cultura organizacional es favorable, pero requiere implementar de forma eficaz acciones que le den una posición mejor en esta evaluación y así mejorar la imagen de ésta en lo interno y en lo externo.

En relación al objetivo N°02: Determinar el Nivel del Satisfacción Laboral

Según la tabla y figura N° 07:

El resultado obtenido determinó que el nivel de la Satisfacción Laboral fue bueno esto coincide con:

Ríos, (2014). La evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo.

En relación al objetivo N°03: Determinar la relación entre el Liderazgo y la Satisfacción Laboral

Según la tabla y figura N° 01:

El resultado obtenido entre la dimensión y la variable no existe, por lo tanto:

Pérez, (2014). El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario.

Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual, que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.

En relación al objetivo N°04: Determinar la relación de la comunicación que se da en el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral

Según la tabla y figura N° 06:

El resultado obtenido entre la dimensión y la variable no existe, por lo tanto:

Rivadeneira, (2015). El tipo de Clima Organizacional existente entre la Plana Docente del Consorcio Educativo Talentos, es el autoritario, el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador. Cabe resaltar que este tipo de clima es muy malo, porque no se tiene confianza en sus empleados, siendo ésta imprescindible en una organización, donde el educando es el perjudicado. En este tipo de clima la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Se evidencia que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; como lo muestra la teoría científica seleccionada en nuestro marco teórico, un adecuado clima organizacional lleva de la mano el desempeño laboral de los docentes. Se tiene en claro los objetivos de la institución educativa, el trato al docente y aprendizajes necesarios para los estudiantes, así como el desarrollo de un estilo de liderazgo del director para el logro de objetivos.

En relación al objetivo N°05: Determinar la relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral

Según la tabla y figura N° 09:

El resultado obtenido entre la dimensión y la variable no existe, por lo tanto:

Arizmendi, (2015). Se identificó la existencia de una relación significativa entre el factor maestría de motivación de logro y los factores de clima organizacional;

satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que, en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo. Entre el factor competitividad de la motivación de logro y tres factores de clima organizacional: satisfacción con el trabajo, unión y apoyo entre los compañeros y beneficios y recompensas se observa una relación significativa, con esto concluye que en un clima organizacional favorable se describe el deseo de ser mejor en situaciones interpersonales.

En relación al objetivo N°06: Determinar la relación entre el Conflicto que genera en el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Según la tabla y figura N° 011:

El resultado obtenido entre la dimensión y la variable no existe, por lo tanto:

Alfaro, (2012). Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. Se encontró que en la municipalidad A el nivel de satisfacción laboral en sus factores es diferente en función del Tiempo de Servicio. Sin embargo, en la municipalidad B no existen diferencias significativas y en la municipalidad C no se puede asegurar que existan o no diferencias. Se encontró que los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años tienen el menor nivel de satisfacción laboral, que es Promedio. Esto indicaría que la mayor permanencia en la organización podría deberse a un 59 compromiso de continuidad simplemente y no a un mejoramiento de sus condiciones laborales o la realización de metas profesionales.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- No se encontró relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral debido a que en la primera variable se obtuvo un nivel regular y en la segunda variable se obtuvo un nivel bueno.
- La relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018, no es altamente significativa, al haberse obtenido un resultado de 0.13 que es mayor que alfa (0.05) en la prueba de hipótesis.
- La relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018, no es altamente significativa, al haberse obtenido un resultado de 0.84 que es mayor que alfa (0.05) en la prueba de hipótesis.
- La relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018, no es altamente significativa, al haberse obtenido un resultado de 0.37 que es mayor que alfa (0.05) en la prueba de hipótesis.
- La relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018, no es altamente significativa, al haberse obtenido un resultado de 0.75 que es mayor que alfa (0.05) en la prueba de hipótesis.
- La relación entre el conflicto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018, no es altamente significativa, al haberse obtenido un resultado de 0.43 que es mayor que alfa (0.05) en la prueba de hipótesis.

Recomendaciones

- Se recomienda profundizar el estudio con técnicas cualitativas para determinar las causas de por qué no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, dada que en la mayoría de investigaciones, la relación entre ambas variables es significativa.
- Se recomienda diseñar e implementar un programa de capacitación en liderazgo, mejora de habilidades comunicativas, y manejo de conflictos, dirigido a los trabajadores, para mejorar el clima organizacional dentro de la Municipalidad Distrital de Moro.
- Se recomienda diseñar e implementar un programa de motivación que considere la mejora de condiciones laborales y reconocimientos a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moro.
- Se recomienda realizar acciones para mejorar el compromiso institucional por parte de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moro.
- Se recomienda facilitar el ingreso de un Psicólogo ocupacional para mejorar las habilidades socioemocionales de los trabajadores, a fin de mejorar el manejo de conflictos e insatisfacción laboral, a nivel de la Municipalidad Distrital de Moro.

10. Referencias bibliográficas

- Alarcón, (2014). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Paramonga*. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración). Universidad San Pedro, Chimbote.
- Alfaro, (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas). Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela De Postgrado, Surco, Lima.
- Alles, (2010). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias* (Segunda Edición). Argentina: Editorial Granica Pág. 263 ISBN 978-950-641-477-1.
- Becerra, (2014) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional la libertad – 2014*. (Tesis para optar el título profesional de administración). Universidad Privada Del Norte, Trujillo.
- Chiang, X. M & Martin, R (*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*). Madrid: Editorial R.B servicios editoriales. Pág. 193 ISBN 978-848468-305-6
- Coulter, (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Estrada, (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa polycuchos E.I.R.L de nuevo Chimbote*.

(Tesis para obtener el título de licenciado en administración) Universidad San Pedro, Chimbote.

Goncalvez, (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC) Recuperado de <https://www.gestiopolis.com>

López, (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. (Tesis para obtener el grado académico de licenciada). Universidad De Playa Ancha. Valparaíso, Chile.

Martínez, (2 de Octubre de 2008). Monografías. Recuperado el 6 de Agosto de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

Pérez, (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del mies* (dirección provincial pichincha). (Tesis para obtener el título de psicólogo industrial). Universidad Central Del Ecuador Facultad De Ciencias Psicológicas Carrera De Psicología Industrial. Quito, Ecuador.

Ríos, (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis para obtener el grado académico de licenciada). Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala

Rivadeneira, (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis para optar el título de licenciado de administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.

Rodríguez, (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín – 2014*. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

Sánchez, (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis para obtener el grado de licenciada en psicología). Universidad Abierta Interamericana. Rosario, Argentina.

Urteaga, (2009). *Desempeño docente de satisfacción laboral en la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional de Cajamarca*. (Tesis para optar el grado de doctor en salud) Universidad San Pedro, Chimbote.

APÉNDICES Y ANEXOS
Matriz de Consistencia

ENUNCIADO	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGIA	POBLACION
¿Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro 2018?	H1	Objetivo General:	CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	TOMA DE DECISIONES	Soy seguro al momento de tomar una decisión	Tipo de Investigación:	La población está constituida por 85 personas.
	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Municipio Distrital de Moro, 2018.	Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el Municipio de Moro 2018			TRABAJO EN EQUIPO	¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?	Descriptiva correlacional	
					EVALUACION	¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?		
					PLANIFICACION	¿Se planifica		

					con tiempo las metas programadas?	
			COMUNICACIÓN	FLUIDEZ	¿Tiene dificultades para comunicarse con las personas?	
Ho:	Objetivos Específicos:			VIAS DE COMUNICACIÓN	¿Soy muy comunicativo con los compañeros?	Diseño:
No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Municipio Distrital de	Determinar el nivel del clima Organizacional de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.		MOTIVACION	CONDICIONES LABORALES	¿Se siente conforme con su área de trabajo?	No Experimental, de corte transversal
				PARTICIPACION	¿Aporta ideas que ayuden a mejorar el clima organizacional	

Moro 2018.				¿Ha sido reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo?	Método:
	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.		RECONOCIMIENTO	¿Usted es motivado a crecer profesionalmente cuando es evaluado?	Cuantitativo
	Determinar la relación entre el liderazgo y	CONFLICTO	LENGUAJE CORPORAL	¿Me afecta el mal vocabulario por parte de los compañeros?	
			DESACUERDO	¿Me siento incomodo cuando no se	

la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.				logra un acuerdo mutuo?
Determinar la relación de la comunicación que se da en el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.	SATISFACCIÓN LABORAL	ESTRUCTURA	DESEO DE PODER	¿Busco reconocimiento y prestigio ante los demás?
			FALTA DE RESPETO	¿Soy egocéntrico y soberbio?
			MANUAL DE PROCEDIMIENTO	¿El procedimiento se cumple de acuerdo al manual?
			NORMAS	¿Se cumplen las normas dentro de la empresa?

<p>Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.</p>		<p>FLUJOGRAMAS</p>	<p>¿Los flujogramas le ayudan a realizar una buena labor?</p>
<p>Determinar la relación entre el conflicto que genera en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.</p>	<p>REMUNERACION</p>	<p>BENEFICIOS</p>	<p>¿El Municipio le otorga beneficios?</p>
		<p>INCENTIVOS SALARIALES</p>	<p>¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?</p>
		<p>INCREMENTOS POR MERITOS</p>	<p>¿Alguna vez incremento su salario por hacer un buen trabajo?</p>

			EFICACIA	¿Considera que hace un buen trabajo en el Municipio?
		RENDIMIENTO	EFICIENCIA	¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?
			COMPETENCIAS	¿Es usted competitivo?
		APOYO	COMPROMISO	¿Usted cumple con las funciones que se le encomienda?
			RESPALDO	¿Se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error?

CUESTIONARIO

Encuesta para medir la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro, 2018.

Instrucciones: Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada.

Gracias.

Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	ESCALA				
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
1	¿Soy seguro al momento de tomar una decisión?	1	2	3	4	5
2	¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?	1	2	3	4	5
3	¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
4	¿Se planifica con tiempo las metas programadas?	1	2	3	4	5
5	¿No tengo dificultades para comunicarme con las personas?	1	2	3	4	5
6	¿Soy muy comunicativo con los compañeros?	1	2	3	4	5
7	¿Se siente conforme con su área de trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Aporta ideas que ayuden a mejorar el clima organizacional?	1	2	3	4	5
9	¿Ha sido reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Usted es motivado a crecer profesionalmente cuando es evaluado?	1	2	3	4	5
11	¿No me afecta el mal vocabulario por parte de los compañeros?	1	2	3	4	5
12	¿Me siento cómodo cuando no se logra un acuerdo mutuo?	1	2	3	4	5
13	¿Busco reconocimiento y prestigio ante los demás?	1	2	3	4	5
14	¿Soy sencillo y humilde?	1	2	3	4	5

SATISFACCION LABORAL						
15	¿El procedimiento se cumple de acuerdo al manual?	1	2	3	4	5
16	¿Se cumplen las normas dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
17	¿Los flujogramas le ayudan a realizar una buena labor?	1	2	3	4	5
18	¿El Municipio le otorga beneficios?	1	2	3	4	5
19	¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?	1	2	3	4	5
20	¿Alguna vez incremento su salario por hacer un buen trabajo?	1	2	3	4	5
21	¿Considera que hace un buen trabajo en el Municipio?	1	2	3	4	5
22	¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?	1	2	3	4	5
23	¿Es usted competitivo?	1	2	3	4	5
24	¿Usted cumple con las funciones que se le encomienda?	1	2	3	4	5
25	¿Se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error?	1	2	3	4	5

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,108 ^a	4	,130
Razón de verosimilitud	6,715	4	,152
Asociación lineal por lineal	2,600	1	,107
N de casos válidos	85		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,95.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,840	,801	25

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para obtener información necesaria que hace parte de la investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Moro 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: KATHIE LLANOS MEJIA
 FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. EN ADMINISTRACION
 ÁREAS DE EXPERIENCIAS PROFESIONAL: JEFA DE RECAUDACION
 TIEMPO: 8 AÑOS CARGO ACTUAL: JEFA DE RECAUDACION
 INSTITUCIÓN: CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el Municipio de Moro 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión correctamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem no es claro. - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que se mide éste. - El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS
 TITULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE MORO 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Soy seguro al momento de tomar una decisión	4	4	3	4
		¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?	4	4	3	4
		¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?	4	4	3	4
	COMUNICACIÓN	¿Se planifica con tiempo las metas programadas?	4	4	3	4
		¿Tiene dificultades para comunicarse con las personas?	4	4	3	4
		¿Soy muy comunicativo con los compañeros?	4	4	3	3
		¿Se siente conforme con su área de trabajo?	4	4	3	3
	MOTIVACION	¿Aporta ideas que ayuden a mejorar el clima organizacional?	4	4	3	3
		¿Ha sido reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo?	4	4	3	3
		¿Usted es motivado a crecer profesionalmente cuando es evaluado?	3	4	3	4
		¿Me afecta el mal vocabulario por parte de los compañeros?	3	4	4	4
		¿Me siento incomodo cuando no se logra un acuerdo mutuo?	3	4	4	4
	CONFLICTO	¿Busco reconocimiento y prestigio ante los demás?	3	4	4	4
¿Soy egocéntrico y soberbio?		3	4	4	4	

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
SATISFACCION LABORAL	ESTRUCTURA	¿El procedimiento se cumple de acuerdo al manual?	4	4	3	3
		¿Se cumplen las normas dentro de la empresa?	4	4	3	3
		¿Los flujogramas le ayudan a realizar una buena labor?	4	4	3	3
	REMUNERACION	¿El Municipio le otorga beneficios?	4	4	3	3
		¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?	4	4	3	3
		¿Alguna vez incremento su salario por hacer un buen trabajo?	4	4	3	3
	RENDIMIENTO	¿Considera que hace un buen trabajo en el Municipio?	4	4	4	4
		¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?	4	4	4	4
		¿Es usted competitivo?	4	4	4	4
	APOYO	¿Usted cumple con las funciones que se le encomienda?	4	4	4	4
		¿Se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error?	4	4	4	4

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
Validado por: <u>KATILCE LLANOS TREJIA</u>	Fecha:		
Firma: 	Teléfono: 944104414	Email: llanosM-@pj.gob.pe.	

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para obtener información necesaria que hace parte de la investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Moro 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Luis Wilfredo Oyola Gueda
 FORMACIÓN ACADÉMICA: IC en Administración
 ÁREAS DE EXPERIENCIAS PROFESIONAL: Gerente de Logística
 TIEMPO: 6 años CARGO ACTUAL: Gerente de Logística
 INSTITUCIÓN: CIME COMERCIAL S. A.

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el Municipio de Moro 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

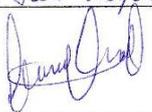
CATEGORÍA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión correctamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem no es claro. - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que se mide éste. - El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS
TITULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE MORO 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Soy seguro al momento de tomar una decisión	4	3	3	3
		¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?	4	3	4	3
		¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?	4	3	4	3
		¿Se planifica con tiempo las metas programadas?	4	3	4	3
	COMUNICACIÓN	¿Tiene dificultades para comunicarse con las personas?	4	3	4	3
		¿Soy muy comunicativo con los compañeros?	4	3	4	4
	MOTIVACION	¿Se siente conforme con su área de trabajo?	4	4	4	4
		¿Aporta ideas que ayuden a mejorar el clima organizacional?	4	4	4	4
		¿Ha sido reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo?	4	4	4	4
		¿Usted es motivado a crecer profesionalmente cuando es evaluado?	3	4	4	4
¿Me afecta el mal vocabulario por parte de los compañeros?		3	4	4	4	
¿Me siento incomodo cuando no se logra un acuerdo mutuo?		3	4	4	4	
CONFLICTO	¿Busco reconocimiento y prestigio ante los demás?	3	4	4	4	
	¿Soy egocéntrico y soberbio?	3	4	3	4	

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
SATISFACCION LABORAL	ESTRUCTURA	¿El procedimiento se cumple de acuerdo al manual?	4	4	3	4
		¿Se cumplen las normas dentro de la empresa?	4	4	3	4
		¿Los flujogramas le ayudan a realizar una buena labor?	4	4	3	4
	REMUNERACION	¿El Municipio le otorga beneficios?	4	4	3	4
		¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?	4	4	3	4
		¿Alguna vez incremento su salario por hacer un buen trabajo?	4	4	3	4
		¿Considera que hace un buen trabajo en el Municipio?	4	4	3	4
	RENDIMIENTO	¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?	4	4	3	4
		¿Es usted competitivo?	4	4	3	3
		¿Usted cumple con las funciones que se le encomienda?	4	4	3	4
	APOYO	¿Se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error?	4	4	4	3

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		(SI)	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		(SI)	NO
Validado por: <i>Juan Wilfredo Ospina</i>	Fecha:	<i>20-07-2018</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>943398384</i>	Email: <i>1040161615-006@hotmail.com</i>	

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para obtener información necesaria que hace parte de la investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Moro 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: ANA MARIA PRADA ZAPATA
FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. EN ADMINISTRACION
ÁREAS DE EXPERIENCIAS PROFESIONAL: GERENTE GENERAL
TIEMPO: 3 AÑOS CARGO ACTUAL: GERENTE
INSTITUCIÓN: CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES "DAMREC-SAC"

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el Municipio de Moro 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

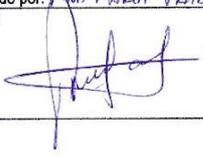
CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión correctamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem no es claro. - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que se mide éste. - El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS
TITULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE MORO 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Soy seguro al momento de tomar una decisión	3	3	3	3
		¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?	3	3	4	3
		¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?	4	4	4	3
		¿Se planifica con tiempo las metas programadas?	3	4	4	4
	COMUNICACIÓN	¿Tiene dificultades para comunicarse con las personas?	4	4	3	3
		¿Soy muy comunicativo con los compañeros?	3	3	4	3
		¿Se siente conforme con su área de trabajo?	3	3	3	4
		¿Aporta ideas que ayuden a mejorar el clima organizacional?	3	3	4	4
	MOTIVACION	¿Ha sido reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo?	4	3	4	3
		¿Usted es motivado a crecer profesionalmente cuando es evaluado?	3	4	4	3
		¿Me afecta el mal vocabulario por parte de los compañeros?	4	4	4	4
		¿Me siento incomodo cuando no se logra un acuerdo mutuo?	4	4	4	4
CONFLICTO	¿Busco reconocimiento y prestigio ante los demás?	3	4	3	4	
	¿Soy egocéntrico y soberbio?	3	3	4	4	

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
SATISFACCION LABORAL	ESTRUCTURA	¿El procedimiento se cumple de acuerdo al manual?	3	4	3	3
		¿Se cumplen las normas dentro de la empresa?	3	4	4	3
		¿Los flujogramas le ayudan a realizar una buena labor?	4	4	3	3
	REMUNERACION	¿El Municipio le otorga beneficios?	4	4	3	3
		¿El Municipio le da algún tipo de incentivos?	4	4	4	4
		¿Alguna vez incremento su salario por hacer un buen trabajo?	4	4	4	4
	RENDIMIENTO	¿Considera que hace un buen trabajo en el Municipio?	4	3	4	4
		¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?	4	3	4	3
		¿Es usted competitivo?	4	3	4	3
	APOYO	¿Usted cumple con las funciones que se le encomienda?	3	3	4	3
		¿Se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error?	3	3	4	3

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		<input checked="" type="radio"/> SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		<input checked="" type="radio"/> SI	NO
Validado por: <i>Ava Maria Prada Zavala</i>	Fecha: <i>20-07-2018</i>		
Firma: 	Teléfono: <i>972208257</i>	Email: <i>amapras@hotmail.com</i>	

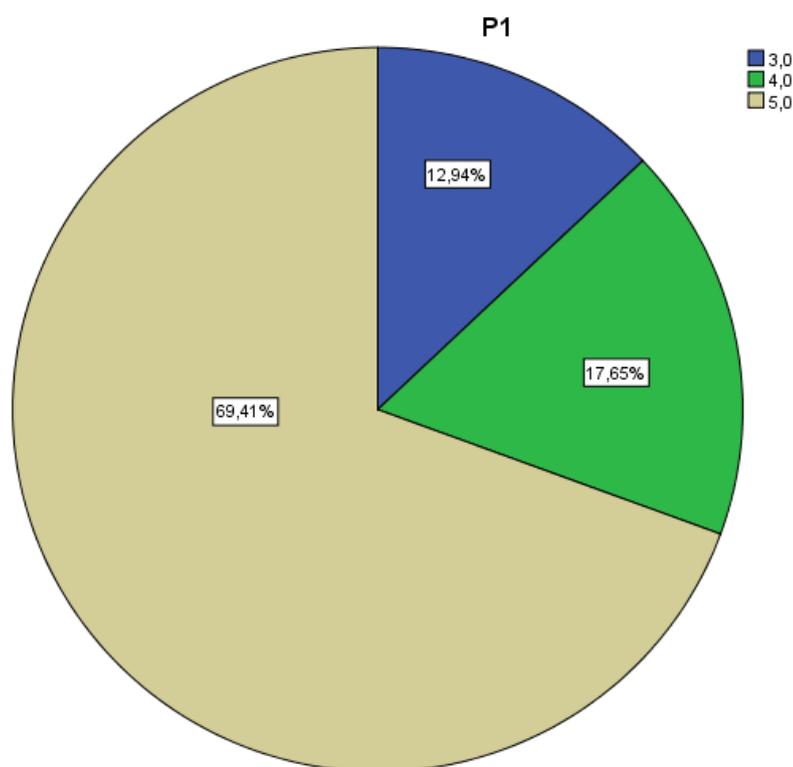
A. CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO, 2018.

TABLA 1: Diga Ud. ¿Soy seguro al momento de tomar una decisión?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	11	12.94%
CASI SIEMPRE	15	17.65%
SIEMPRE	59	69.41%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 69.41% de los trabajadores siempre están seguros de tomar una decisión, un 17.65% casi siempre están seguros de tomar decisiones y el 12.94% algunas veces están seguros de tomar una decisión.



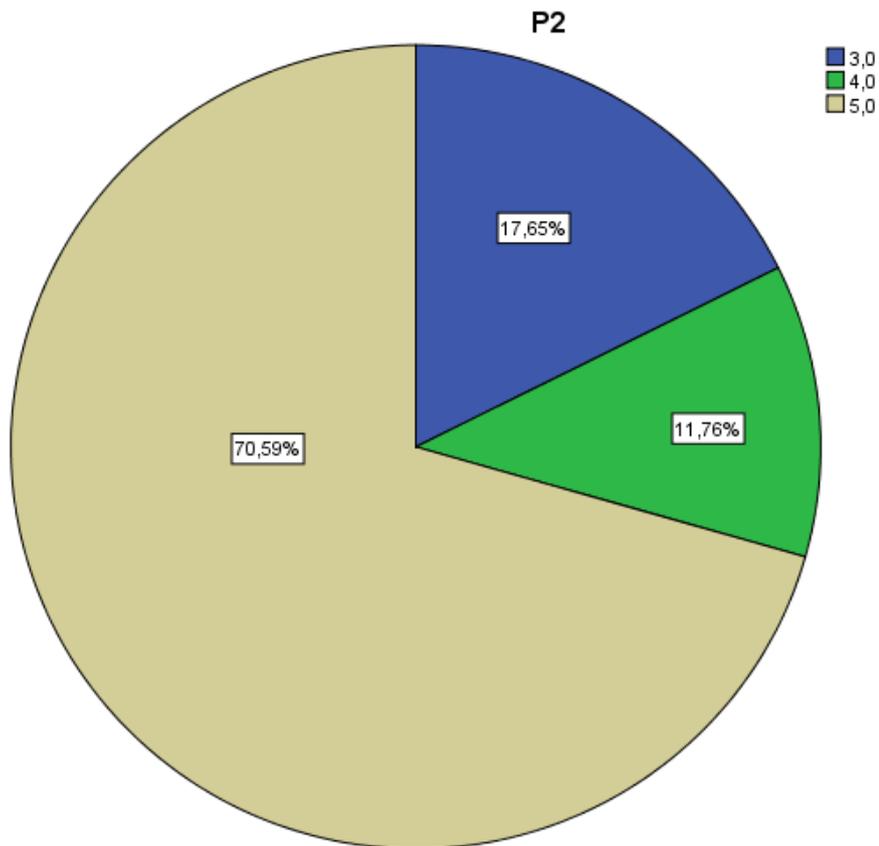
Fuente: Cuestionario

TABLA 2 Diga Ud. ¿Los objetivos del equipo son claros y aceptados por todos?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	15	17.65%
CASI SIEMPRE	10	11.76%
SIEMPRE	60	70.59%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 70.59% de los trabajadores siempre piensan que los objetivos son claros, un 11.76% casi siempre piensan que los objetivos son claros y el 17.65%.



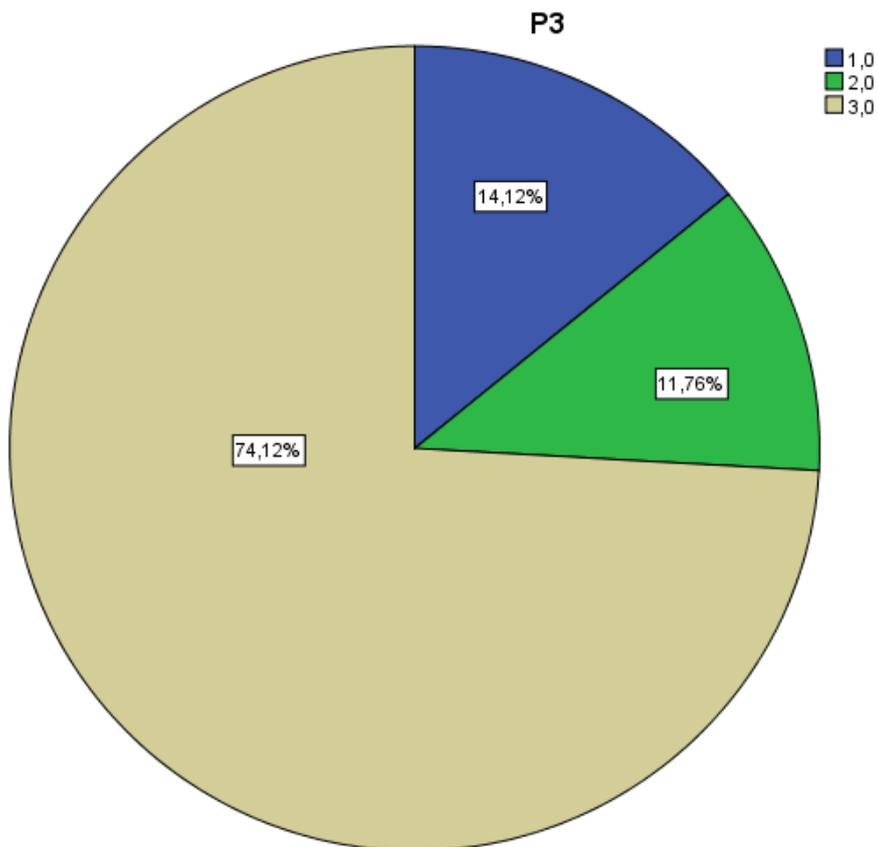
Fuente: Cuestionario

TABLA 3 Diga Ud. ¿Es evaluado constantemente en su rendimiento laboral?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	12	14.12%
CASI NUNCA	10	11.76%
ALGUNAS VECES	63	74.12%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 74.12% de los trabajadores algunas veces son evaluados, un 11.76% casi nunca son evaluados y el 14.12% nunca es evaluado.



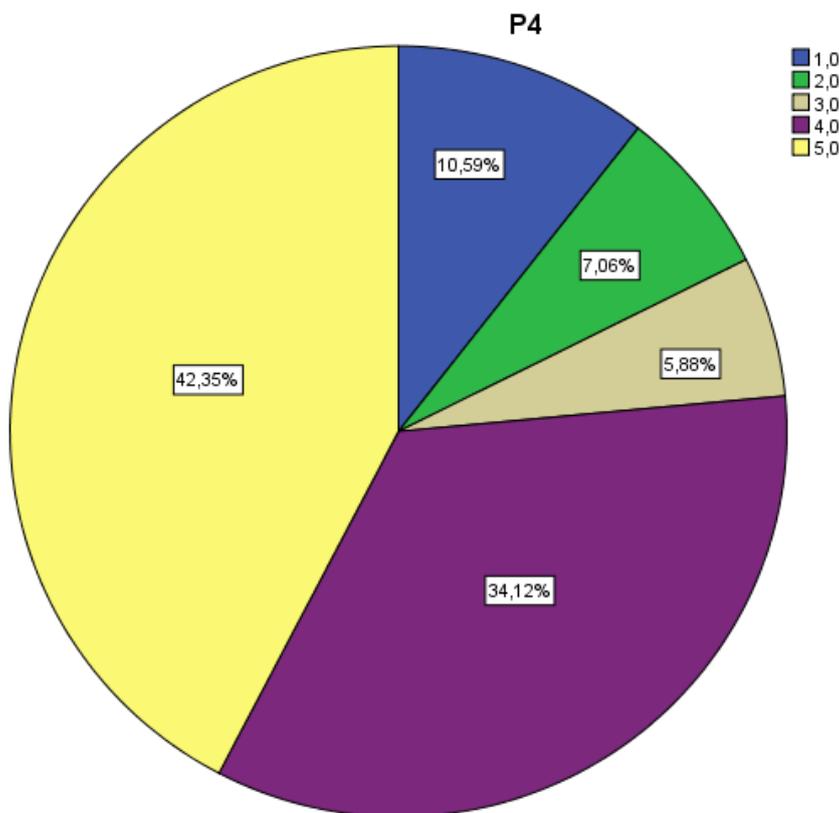
Fuente: Cuestionario

TABLA 4 Diga Ud. ¿Se planifica con tiempo las metas programadas?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	9	10.59%
CASI NUNCA	6	7.06%
ALGUNAS VECES	5	5.88%
CASI SIEMPRE	29	34.12%
SIEMPRE	36	42.35%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 42.35% de los trabajadores piensa que si se planifican con tiempo las metas programadas, un 34.12% casi siempre, un 5.88% algunas veces, un 7.06% casi nunca y un 10.59% piensa que nunca se planifican con tiempo las metas programadas.



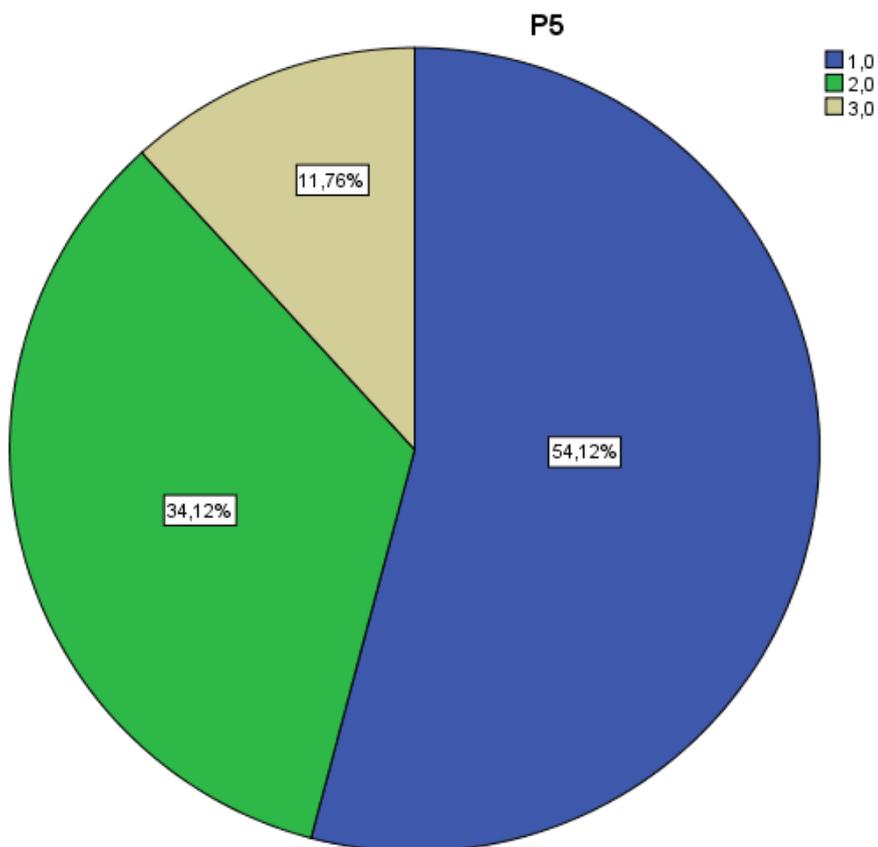
Fuente: Cuestionario

TABLA 5 Diga Ud. ¿No tengo dificultades para comunicarme con las personas?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	46	54.12%
CASI NUNCA	29	34.12%
ALGUNAS VECES	10	11.76%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 11.76% de los trabajadores algunas veces tiene dificultades para comunicarse con las personas, un 34.12% casi nunca, y un 54.12% nunca tiene dificultades para comunicarse con las personas.



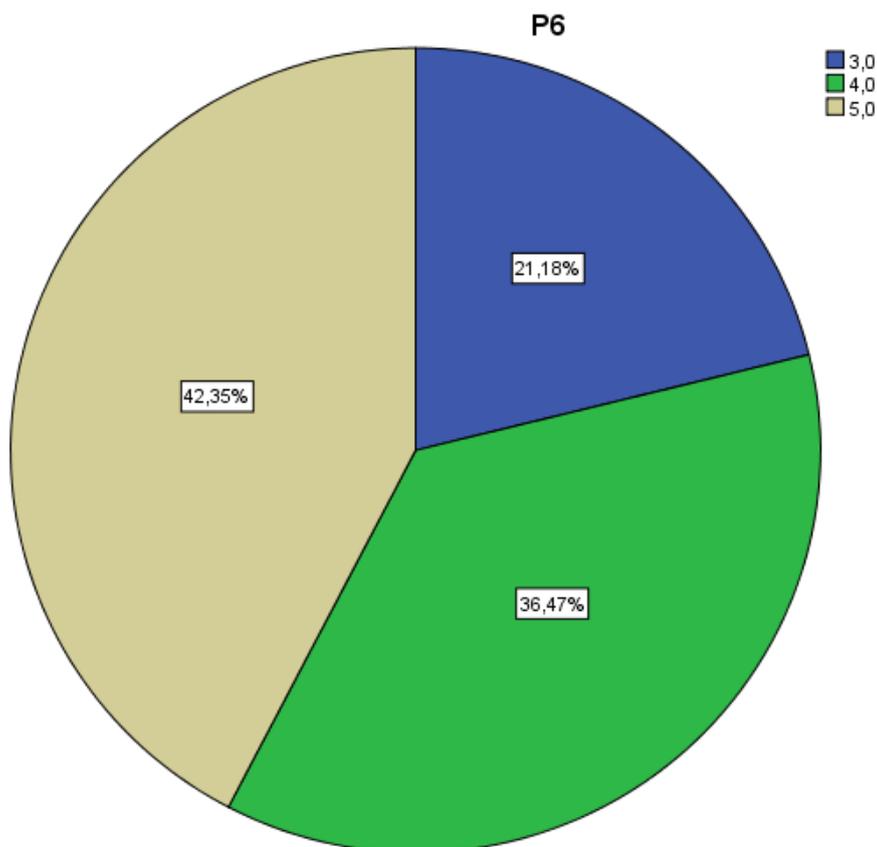
Fuente: Cuestionario

TABLA 6 Diga Ud. ¿Soy muy comunicativo con los compañeros?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	18	21.18%
CASI SIEMPRE	31	36.47%
SIEMPRE	36	42.35%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 42.35% de los trabajadores siempre es comunicativo con los compañeros, un 36.47% casi siempre, y un 21.18% algunas veces es comunicativo con los compañeros.



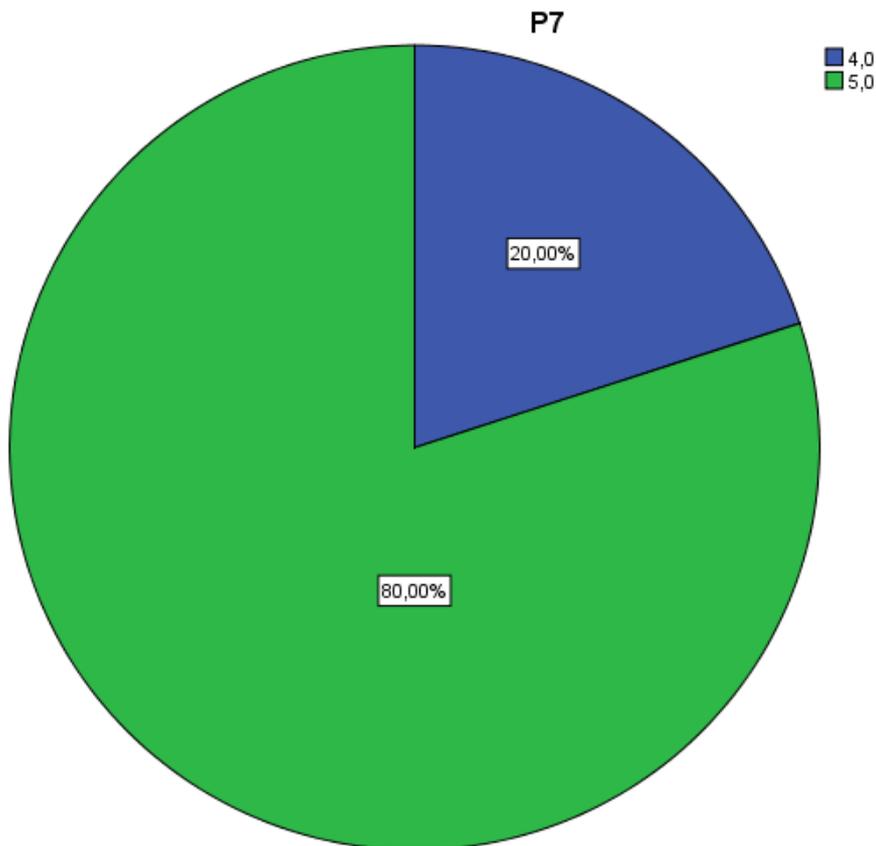
Fuente: Cuestionario

TABLA 7 Diga Ud. ¿Se siente conforme con su área de trabajo?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
CASI SIEMPRE	17	20%
SIEMPRE	68	80%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 80% de los trabajadores siempre está conforme con su área de trabajo, y un 20% casi siempre está conforme con su área de trabajo.



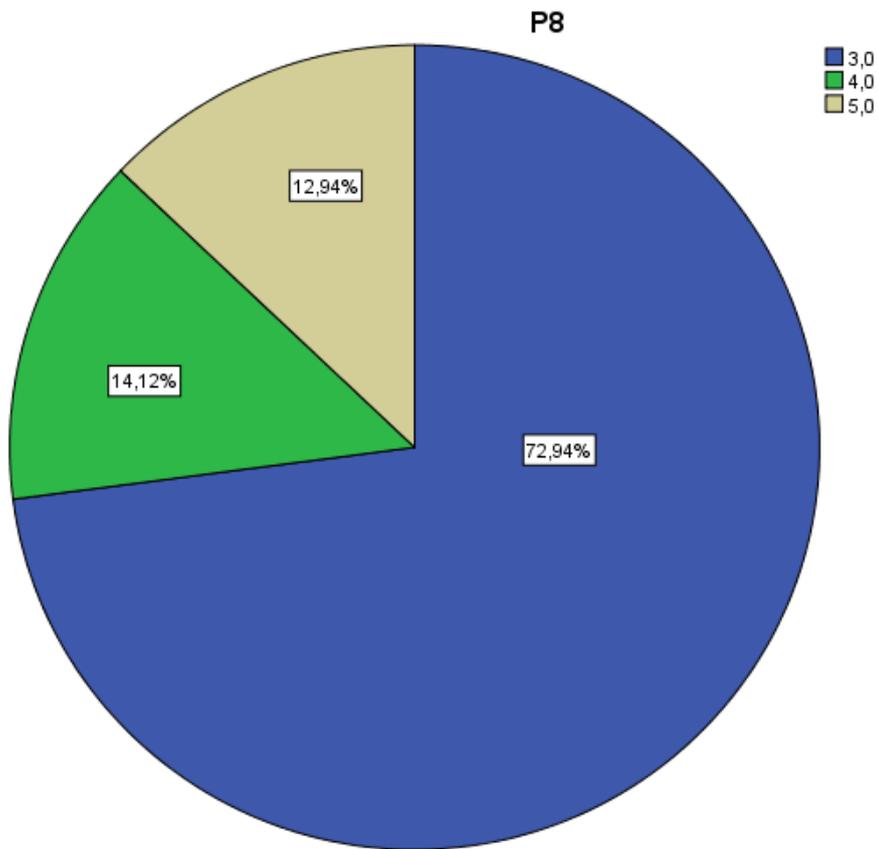
Fuente: Cuestionario

TABLA 8 Diga Ud. ¿Aporta ideas que ayuden a mejorar el clima organizacional?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	62	72.94%
CASI SIEMPRE	12	14.12%
SIEMPRE	11	12.94%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 12.94% de los trabajadores siempre aporta ideas para mejorar el clima organizacional, un 14.12% casi siempre, y un 72.94% algunas veces aporta ideas para mejorar el clima organizacional.



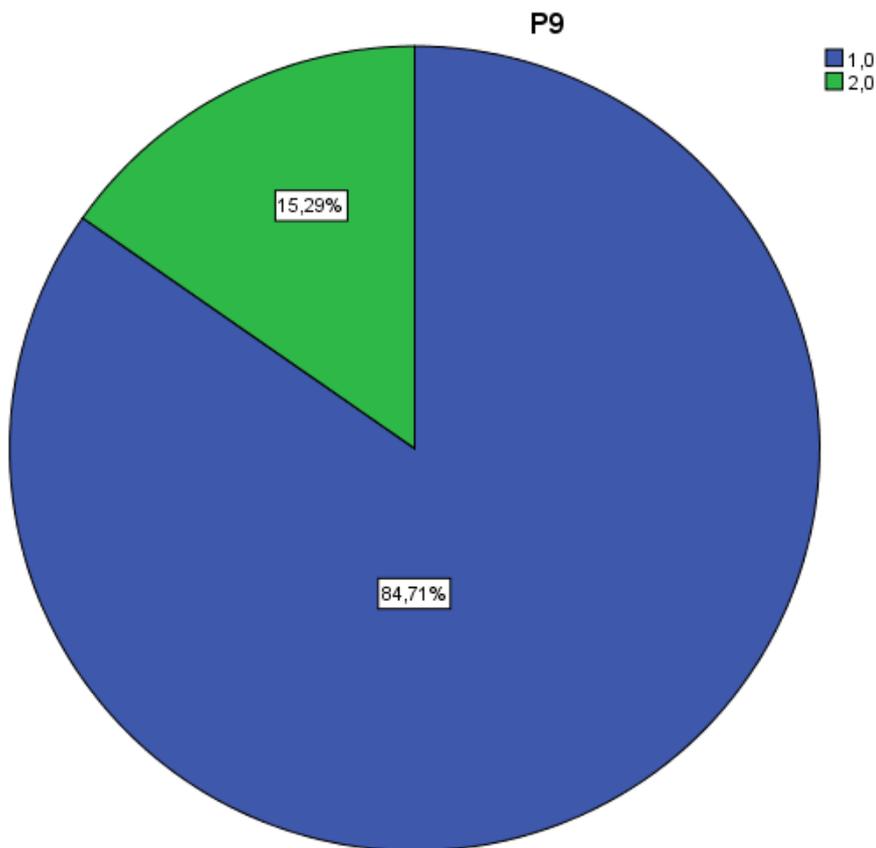
Fuente: Cuestionario

TABLA 9 Diga Ud. ¿Ha sido reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	72	84.71%
CASI NUNCA	13	15.29%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 15.29% de los trabajadores casi nunca fue reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo, y un 84.71% nunca fue reconocido por la empresa por hacer un buen trabajo.



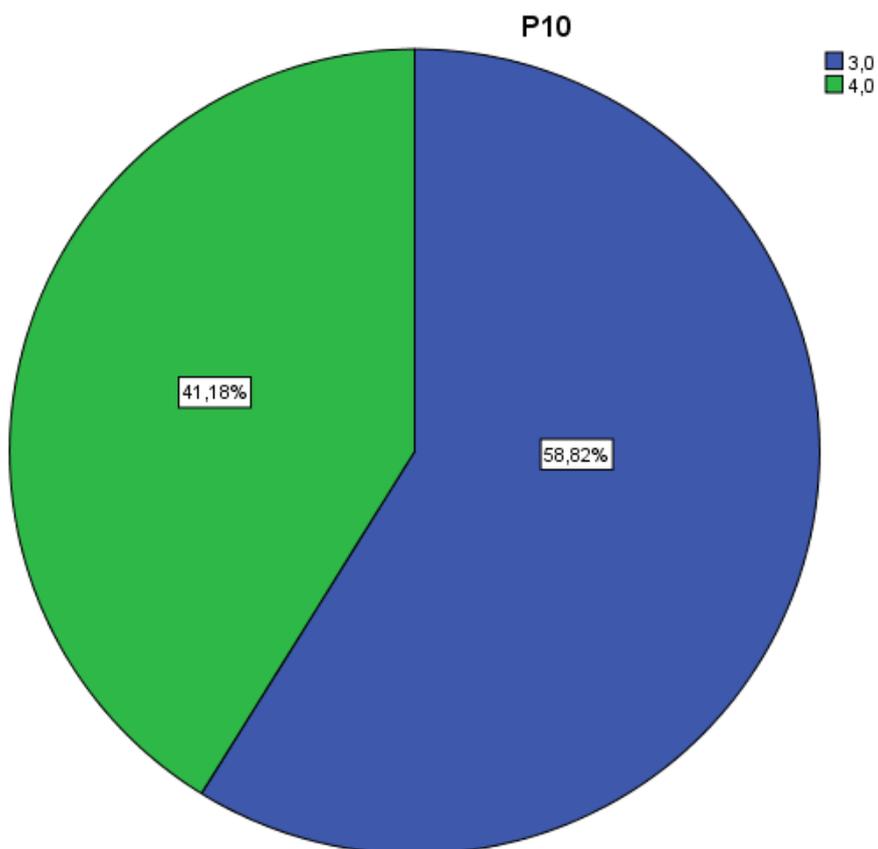
Fuente: Cuestionario

TABLA 10 Diga Ud. ¿Usted es motivado profesionalmente cuando es evaluado?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	50	58.82%
CASI SIEMPRE	35	41.18%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 41.18% de los trabajadores casi siempre es motivado profesionalmente cuando es evaluado, y un 58.82% algunas veces es motivado profesionalmente cuando es evaluado.



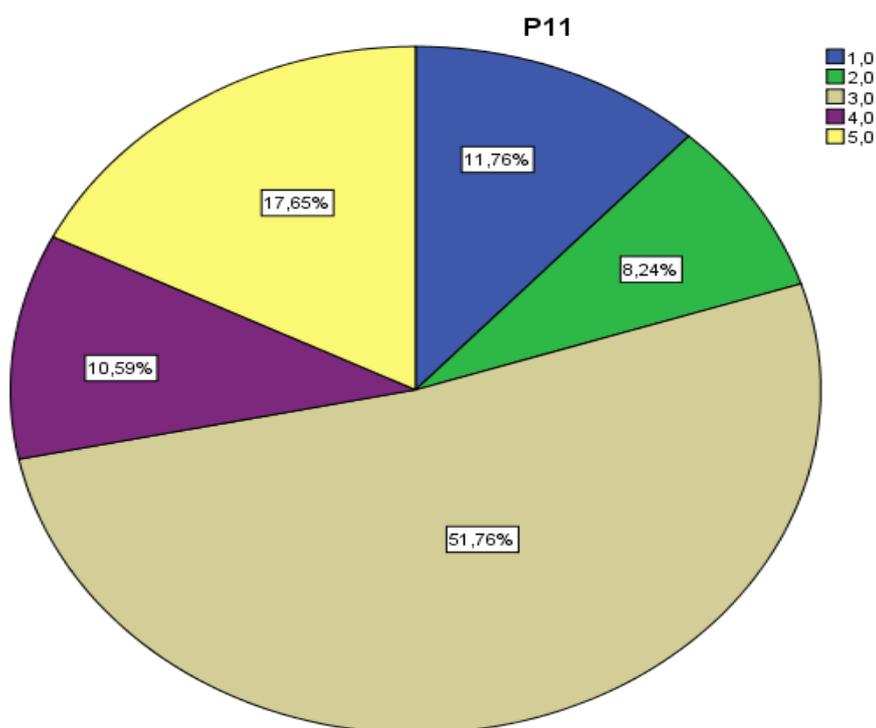
Fuente: Cuestionario

TABLA 11 Diga Ud. ¿No me afecta el mal vocabulario por parte de los compañeros?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	10	11.76%
CASI NUNCA	7	8.24%
ALGUNAS VECES	44	51.76%
CASI SIEMPRE	9	10.59%
SIEMPRE	15	17.65%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 17.65% de los trabajadores siempre es afectado por el mal vocabulario de parte de los compañeros, un 10.59% casi siempre, un 51.76% algunas veces, un 8.24% casi nunca y un 11.76% nunca es afectado por el mal vocabulario de parte de los compañeros.



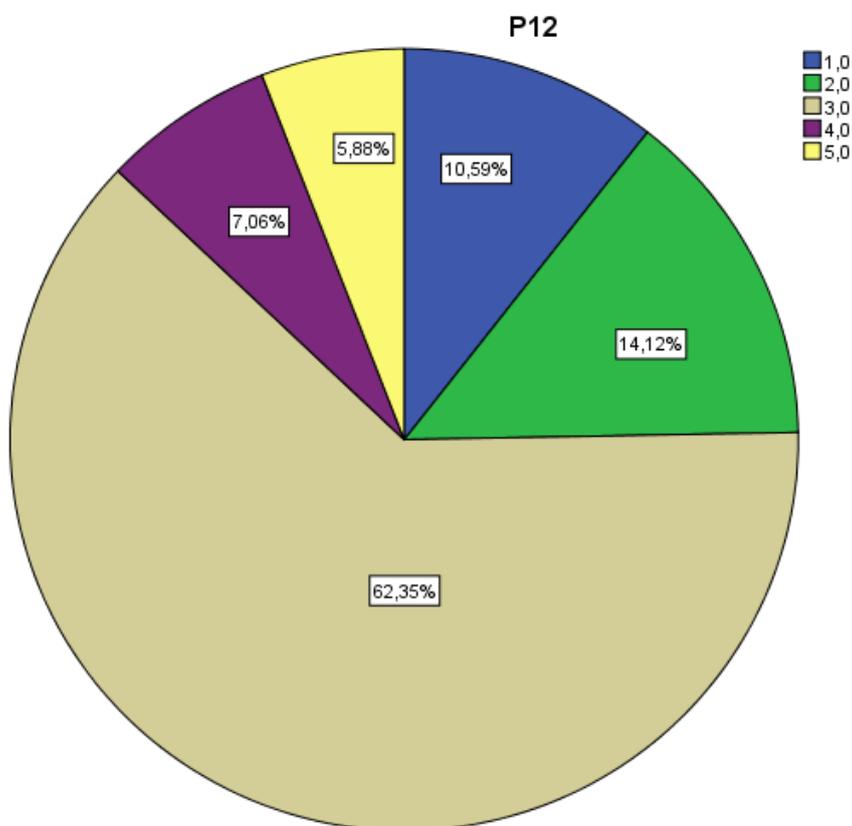
Fuente: Cuestionario

TABLA 12 Diga Ud. ¿No me siento incómodo cuando no se logra un acuerdo mutuo?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	9	10.59%
CASI NUNCA	12	14.12%
ALGUNAS VECES	53	62.35%
CASI SIEMPRE	6	7.06%
SIEMPRE	5	5.88%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 5.88% de los trabajadores siempre esta incómodo cuando no se logra un acuerdo mutuo, un 7.06% casi siempre, un 62.35% algunas veces, un 14.12% casi nunca y un 10.59% nunca esta incómodo cuando no se logra un acuerdo mutuo.



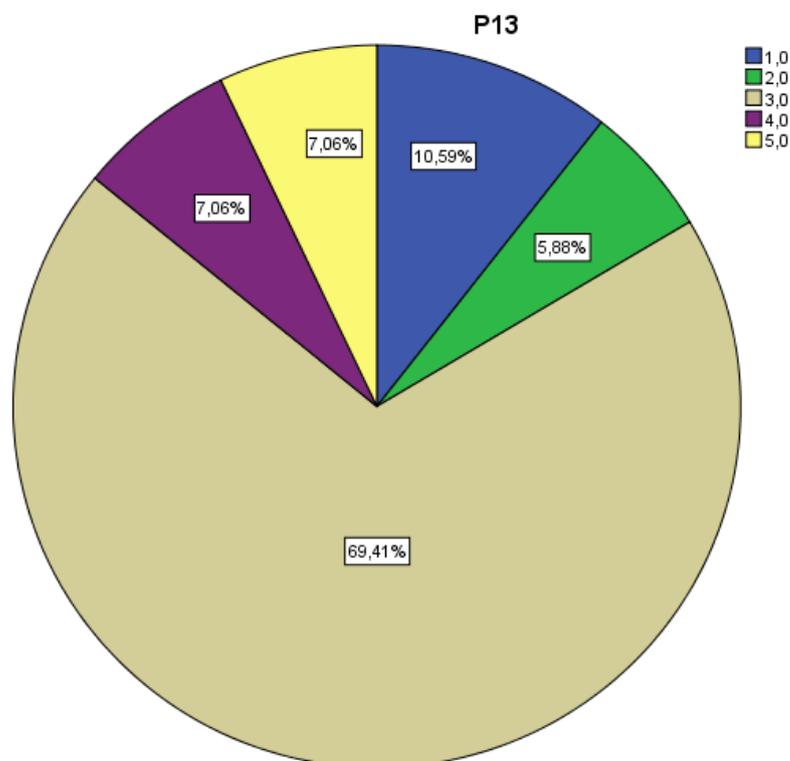
Fuente: Cuestionario

TABLA 13 Diga Ud. ¿Busco reconocimiento y prestigio ante los demás?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	9	10.59%
CASI NUNCA	5	5.88%
ALGUNAS VECES	59	69.41%
CASI SIEMPRE	6	7.06%
SIEMPRE	6	7.06%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 7.06% de los trabajadores siempre busca reconocimiento y prestigio ante los demás, un 7.06% casi siempre, un 69.41% algunas veces, un 5.88% casi nunca y un 10.59% nunca busca reconocimiento y prestigio ante los demás.



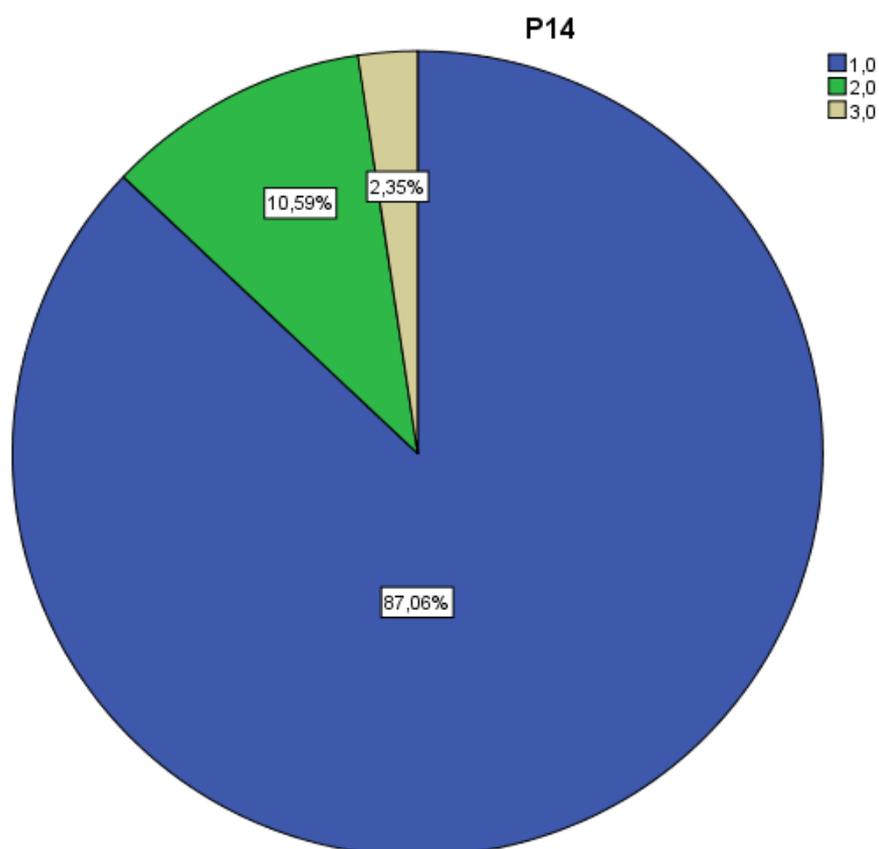
Fuente: Cuestionario

TABLA 14 Diga Ud. ¿Soy sencillo y humilde?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	74	87.06%
CASI NUNCA	9	10.59%
ALGUNAS VECES	2	2.35%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 2.35% de los trabajadores algunas veces egocéntrico y soberbio, un 10.59% casi nunca, y un 87.06% nunca es egocéntrico y soberbio.



Fuente: Cuestionario

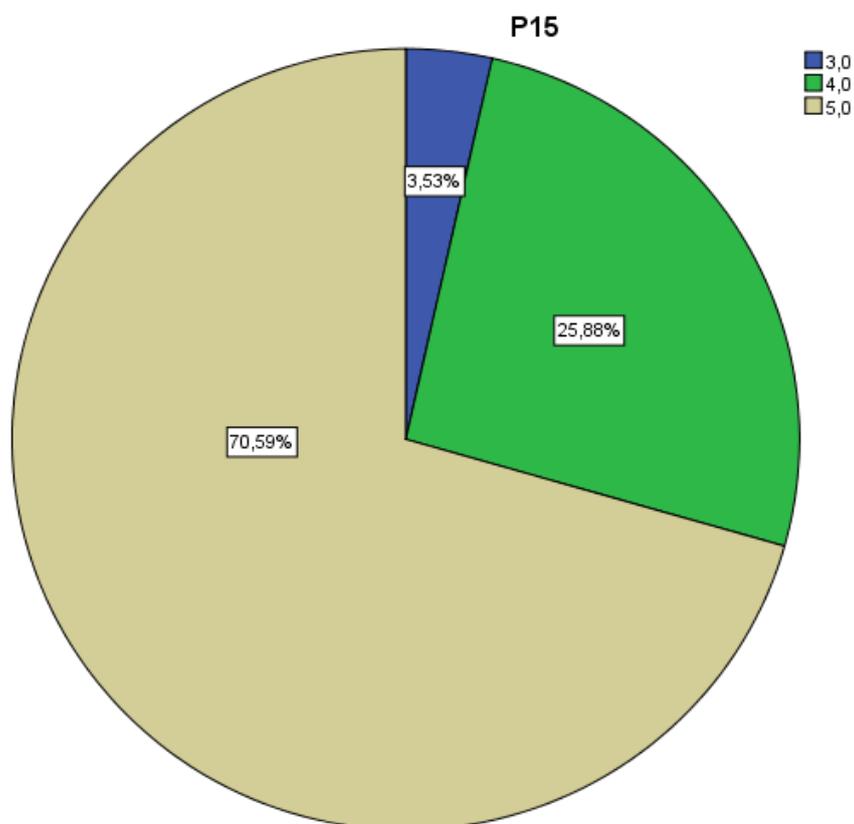
B. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MORO, 2018.

TABLA 15 Diga Ud. ¿El procedimiento se cumple de acuerdo al manual?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	3	3.53%
CASI SIEMPRE	22	25.88%
SIEMPRE	60	70.59%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 70.59% de los trabajadores siempre cumple el procedimiento de acuerdo al manual, un 25.88% casi siempre, y un 3.53% algunas veces cumple el procedimiento de acuerdo al manual.



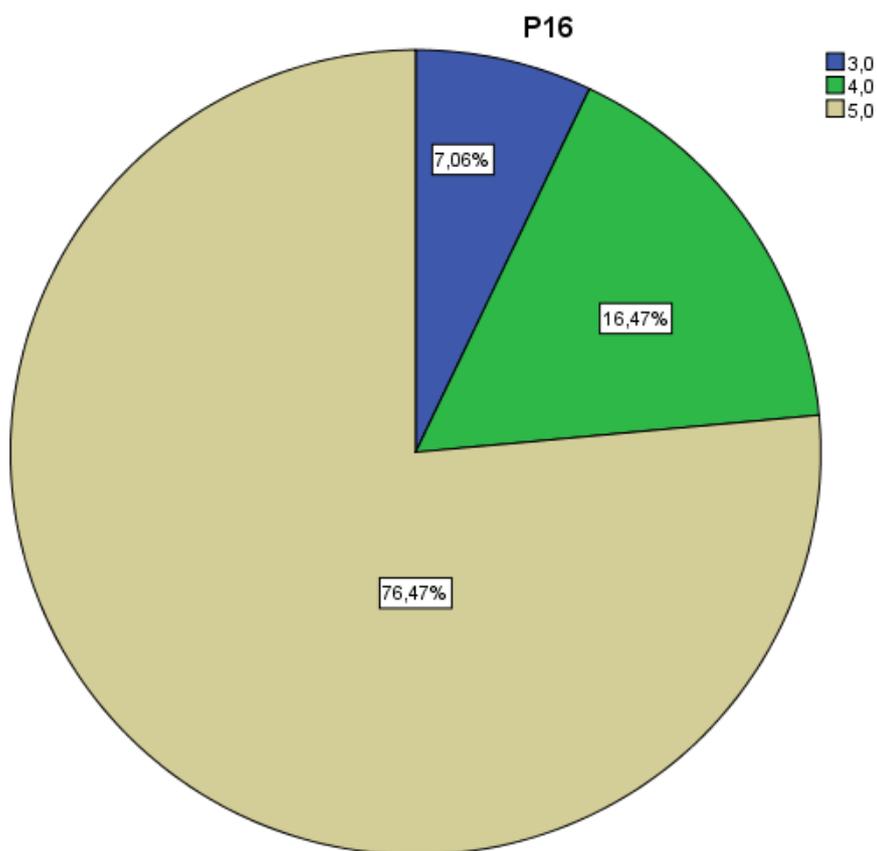
Fuente: Cuestionario

TABLA 16 Diga Ud. ¿Se cumplen las normas dentro de la empresa?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	6	7.06%
CASI SIEMPRE	14	16.47%
SIEMPRE	65	76.47%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 76.47% de los trabajadores siempre cumple las normas dentro de la empresa, un 16.47% casi siempre, y un 7.06% algunas veces cumple las normas dentro de la empresa.



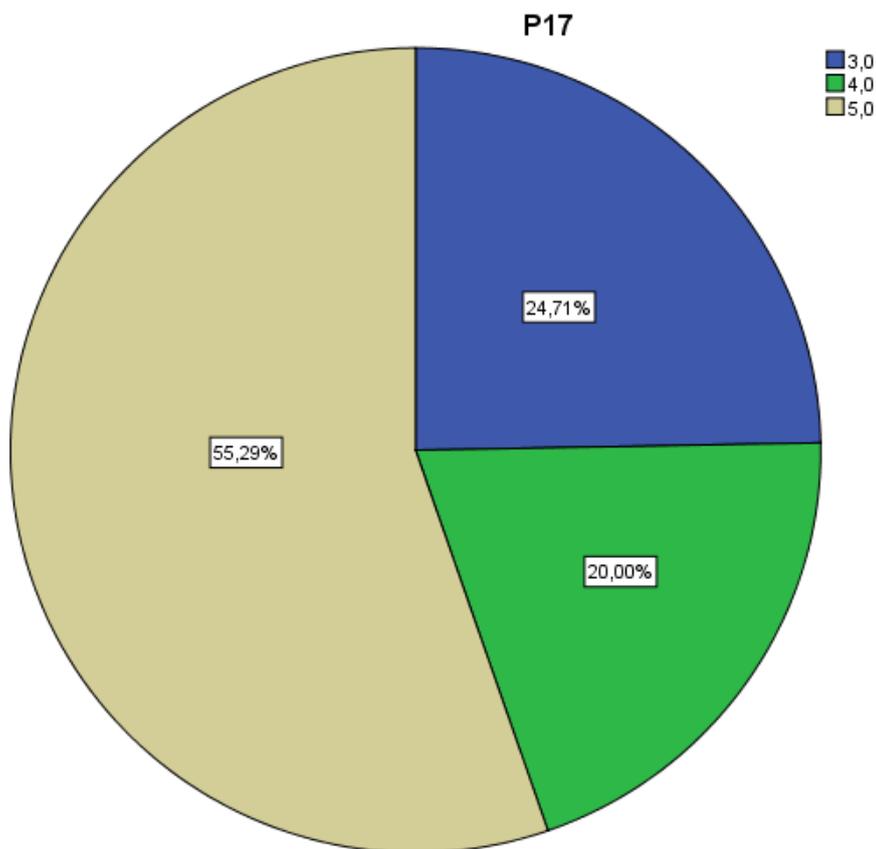
Fuente: Cuestionario

TABLA 17 Diga Ud. ¿Los flujogramas le ayudan a realizar una buena labor?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	21	24.71%
CASI SIEMPRE	17	20%
SIEMPRE	47	55.29%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 55.29% de los trabajadores siempre realizan una buena labor con ayuda de los flujogramas, un 20% casi siempre, y un 24.71% algunas veces realizan una buena labor con ayuda de los flujogramas.



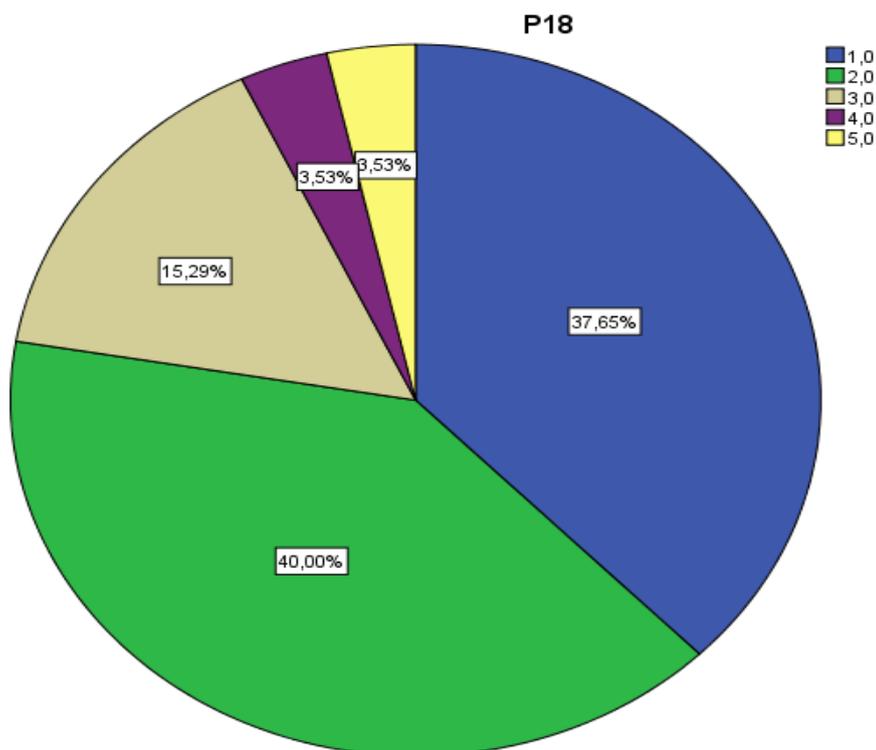
Fuente: Cuestionario

TABLA 18 Diga Ud. ¿El Municipio le otorga beneficios?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	32	37.65%
CASI NUNCA	34	40%
ALGUNAS VECES	13	15.29%
CASI SIEMPRE	3	3.53%
SIEMPRE	3	3.53%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 3.53% de los trabajadores siempre obtiene beneficios por parte del Municipio, un 3.53% casi siempre, un 15.29% algunas veces, un 40% casi nunca y un 37.65% nunca obtiene beneficios por parte del Municipio.



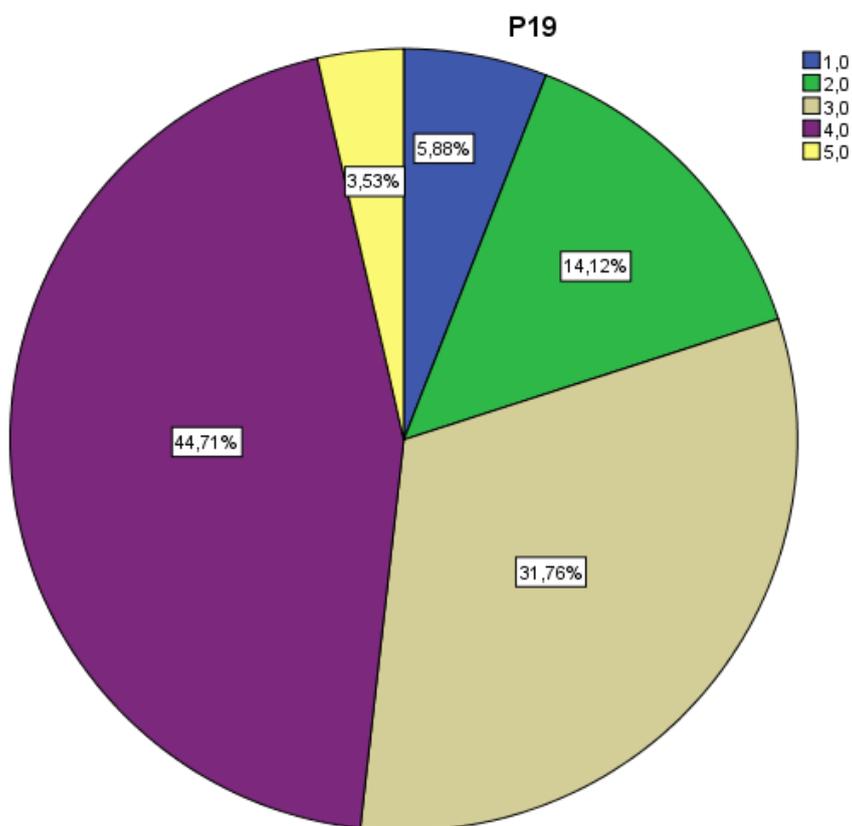
Fuente: Cuestionario

TABLA 19 Diga Ud. ¿El Municipio le da algún tipo de incentivo?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	5	5.88%
CASI NUNCA	12	14.12%
ALGUNAS VECES	27	31.76%
CASI SIEMPRE	38	44.71%
SIEMPRE	3	3.53%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 3.53% de los trabajadores siempre obtiene algún tipo de incentivo por parte del Municipio, un 44.71% casi siempre, un 31.76% algunas veces, un 14.12% casi nunca y un 5.88% nunca obtiene algún tipo de incentivo por parte del Municipio.



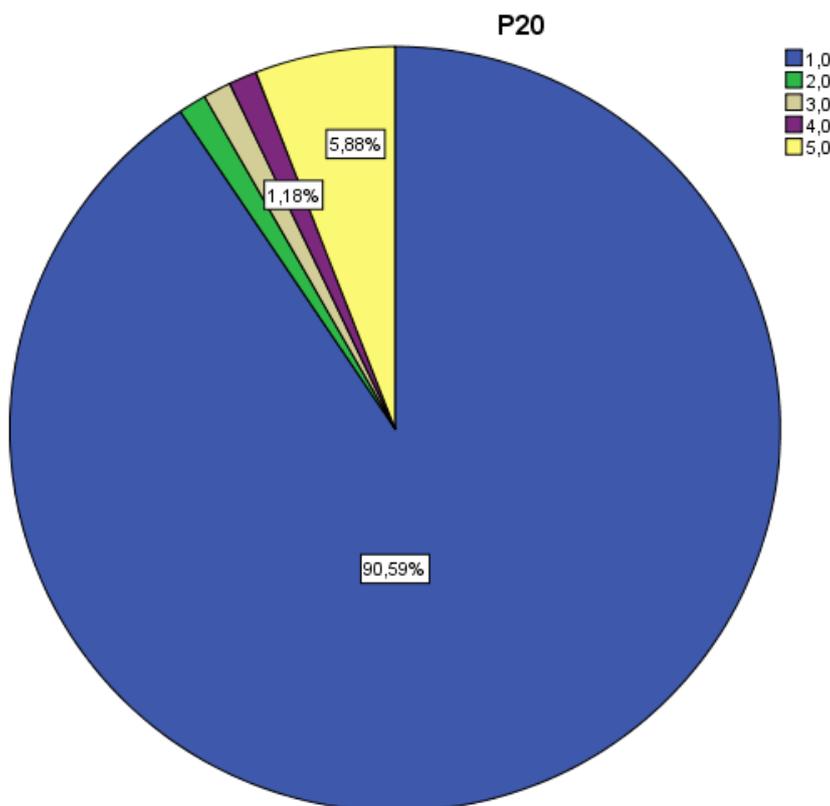
Fuente: Cuestionario

TABLA 20 Diga Ud. ¿Alguna vez incremento su salario por hacer un buen trabajo?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	77	90.59%
CASI NUNCA	1	1.18%
ALGUNAS VECES	1	1.18%
CASI SIEMPRE	1	1.18%
SIEMPRE	5	5.88%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 5.88% de los trabajadores siempre incremento su salario por hacer un buen trabajo, un 1.18% casi siempre, un 1.18% algunas veces, un 1.18% casi nunca y un 90.59% nunca incremento su salario por hacer un buen trabajo.



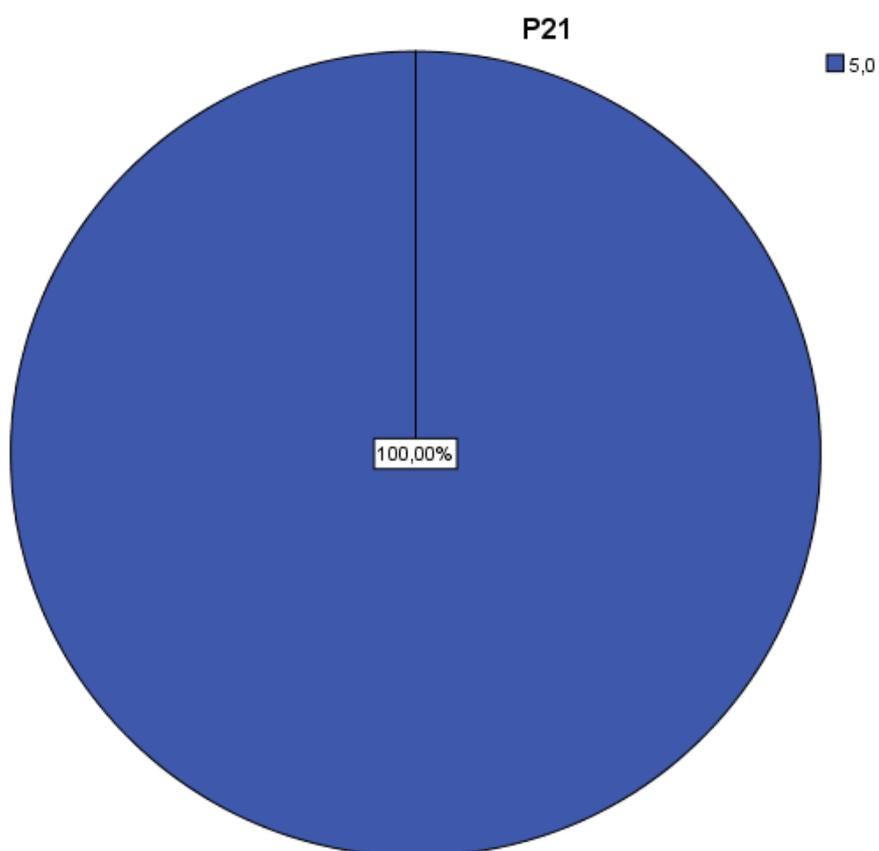
Fuente: Cuestionario

TABLA 21 Diga Ud. ¿Considera que hace un buen trabajo en el Municipio?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	85	100%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 100% de los trabajadores siempre considera que hace un buen trabajo en el Municipio.



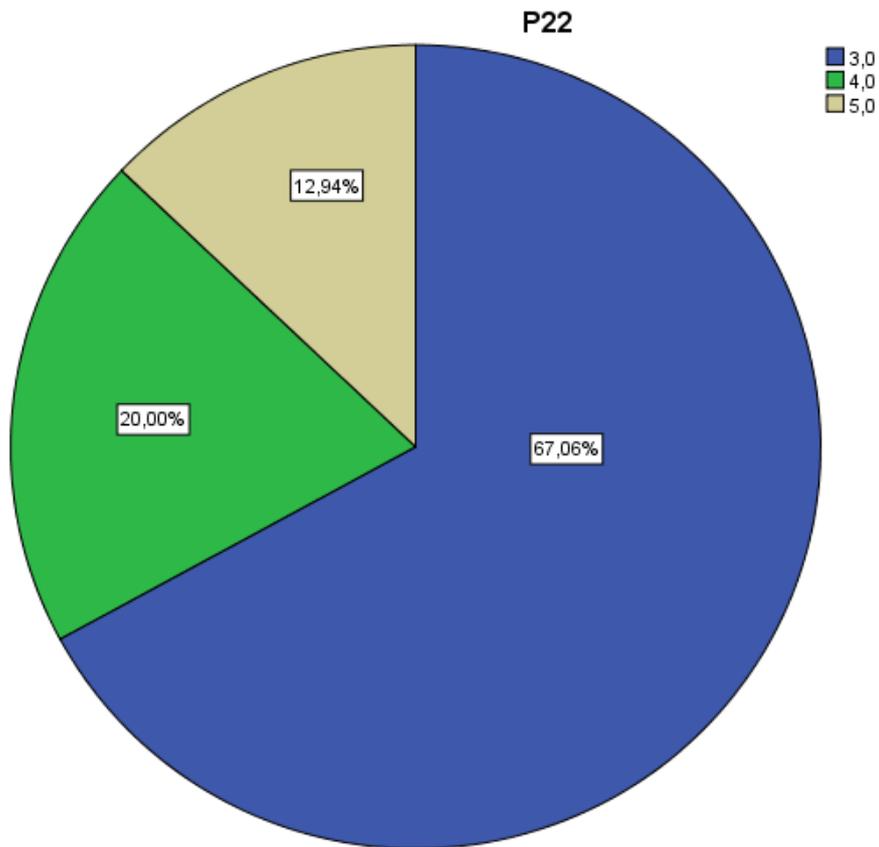
Fuente: Cuestionario

TABLA 22 Diga Ud. ¿El Municipio le otorga todas las facilidades para hacer un buen trabajo?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	57	67.06%
CASI SIEMPRE	17	20%
SIEMPRE	11	12.94%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 12.94% de los trabajadores siempre tiene las facilidades para hacer un buen trabajo, un 20% casi siempre y un 67.06% algunas veces tiene las facilidades para hacer un buen trabajo.



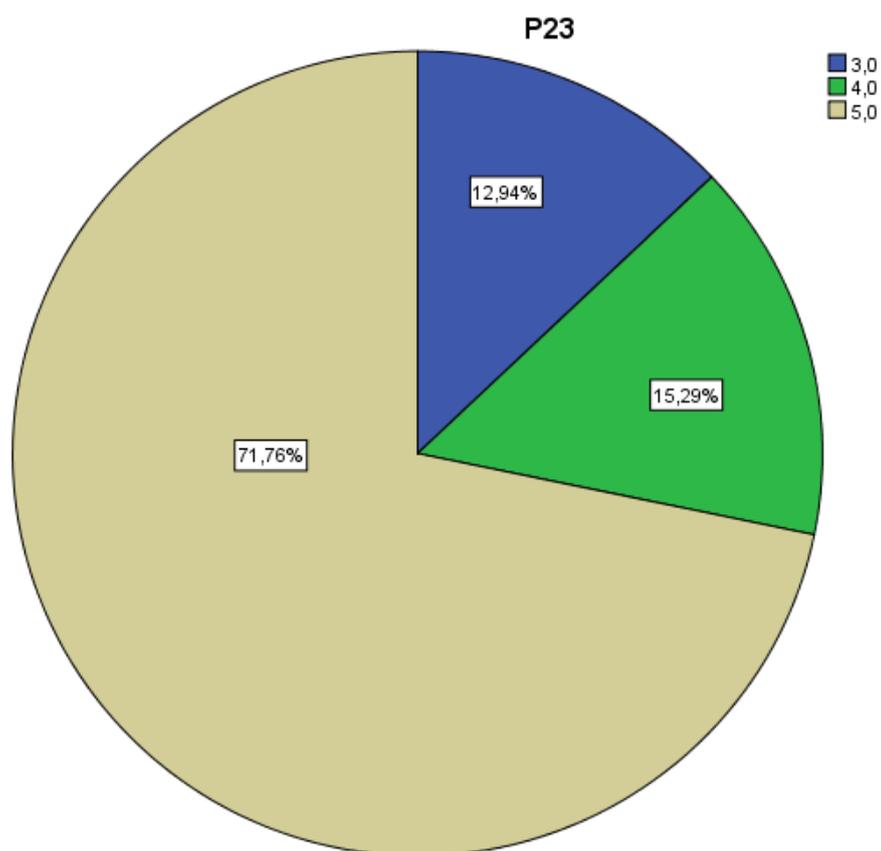
Fuente: Cuestionario

TABLA 23 Diga Ud. ¿Es usted competitivo?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	11	12.94%
CASI SIEMPRE	13	15.29%
SIEMPRE	61	71.76%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 71.76% de los trabajadores siempre es competitivo, un 15.29% casi siempre y un 12.94% algunas veces es competitivo.



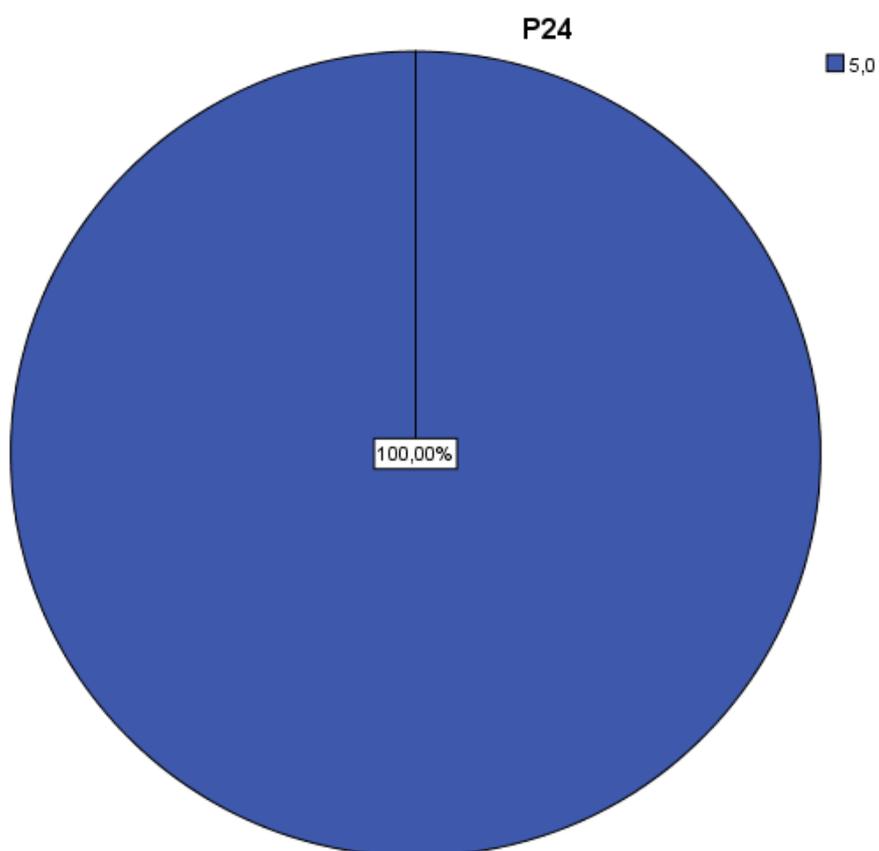
Fuente: Cuestionario

TABLA 24 Diga Ud. ¿Usted cumple con las funciones que se le encomienda?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	85	100%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 100% de los trabajadores siempre cumple con las funciones que se le encomienda.



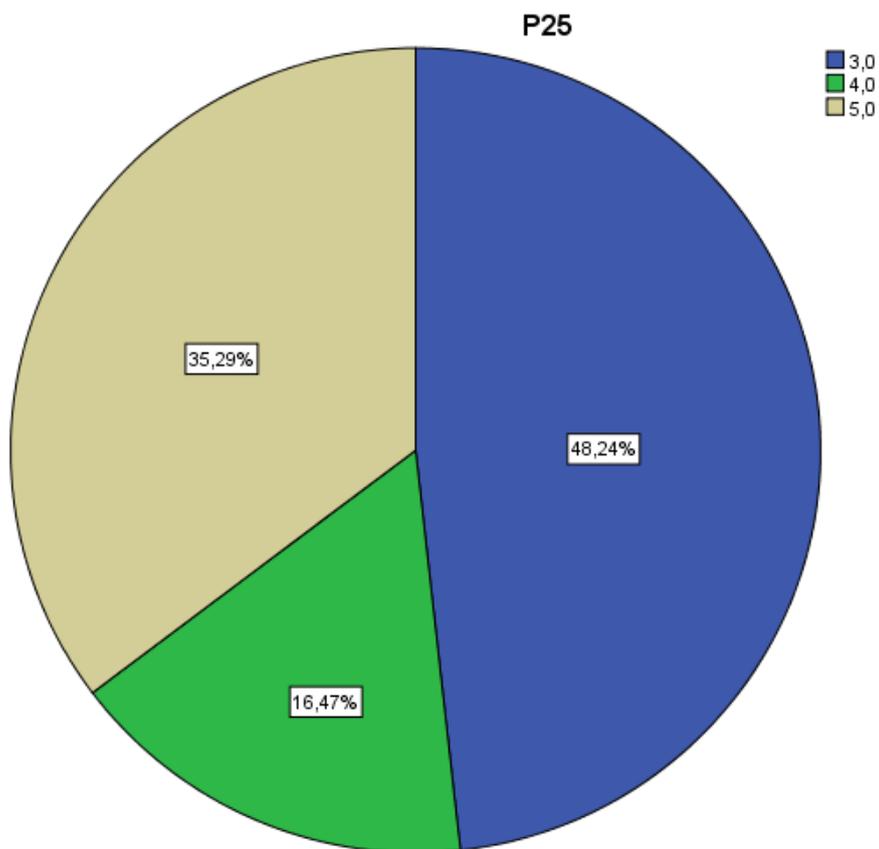
Fuente: Cuestionario

TABLA 25 Diga Ud. ¿Se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error?

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	41	48.24%
CASI SIEMPRE	14	16.47%
SIEMPRE	30	35.29%
TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según el cuestionario realizado aplicado a la empresa se pudo observar que un 35.29% de los trabajadores siempre se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error, un 16.47% casi siempre y un 48.24% algunas veces se siente respaldado por el Municipio cuando comete un error.



Fuente: Cuestionario