

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Clima organizacional y satisfacción laboral del  
personal de la Gerencia de Servicios Municipales y  
Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de  
Anco Huallo**

Henry Josue Solis Tomas

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Christian Miguel Portugal Rojas Asesor de  
trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 04 de junio de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA GERENCIA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO.**

**Autor:**

HENRY JOSUE SOLIS TOMAS – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 5 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluida: 2 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Asesor de trabajo de investigación

**Asesor:**

Christian Miguel Portugal Rojas

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis abuelos Benigno y Julia, a quienes les tengo una gratitud infinita por dar lo mejor para verme crecer y desarrollarme como persona, por incentivar me a establecer mi meta de culminar mi carrera universitaria, gracias a ellos se hizo realidad. Igualmente, se las dedico a mis hijas Mishell y Kristell, quienes son la razón por las que día a día me esfuerzo para darles el mejor ejemplo de éxito.

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo, dar gracias a Dios por guiarme hasta culminar mis estudios y por darme la oportunidad de vida para lograr mi meta trazada, ser un profesional al servicio del país. Asimismo, agradecer a la Universidad Continental por dotarnos de docentes calificados, infraestructura y tecnología, esto ha permitido formarme a cabalidad en mi carrera profesional.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

RESUMEN .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	17
1.1 Delimitación de la investigación.....	17
1.2 Planteamiento del problema .....	17
1.3 Formulación del problema.....	21
1.4 Objetivos de la investigación.....	22
1.5 Justificación de la investigación .....	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	25
2.1. Antecedentes de la investigación .....	25
2.1.1. Artículos científicos.....	25
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales .....	27
2.2. Bases teóricas .....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	41
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	45
3.1 Hipótesis.....	45
3.2 Identificación de las variables .....	46
3.3 Operacionalización de variables .....	47
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	49
4.1 Enfoque de la investigación.....	49

4.2 Tipo de investigación .....	49
4.3 Nivel de investigación .....	49
4.4 Métodos de investigación .....	50
4.5 Diseño de investigación.....	50
4.6 Población y muestra .....	52
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	54
CAPITULO V:RESULTADOS.....	57
5.1 Análisis descriptivos.....	57
5.2 Análisis inferencial.....	69
5.3 Discusión de resultados .....	77
CONCLUSIONES .....	81
RECOMENDACIONES .....	84
REFERENCIAS.....	86
APENDICES.....	92

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.Operacionalización de variables .....	47
Tabla 2.Distribución de la muestra .....	53
Tabla 3.Confiabilidad del cuestionario de la variable clima organizacional .....	55
Tabla 4.Confiabilidad del cuestionario de la variable satisfacción laboral .....	55
Tabla 5.Clasificación de valores de coeficiente de correlación .....	56
Tabla 6.Nivel de clima organizacional .....	57
Tabla 7.Nivel de realización personal .....	58
Tabla 8.Nivel de involucramiento laboral .....	59
Tabla 9.Nivel de supervisión .....	60
Tabla 10.Nivel de comunicación .....	61
Tabla 11.Nivel de condiciones laborales .....	62
Tabla 12.Nivel de satisfacción laboral.....	63
Tabla 13.Nivel de condiciones de trabajo.....	64
Tabla 14.Nivel de beneficios económicos .....	66
Tabla 15.Nivel de reconocimiento personal y/o social.....	67
Tabla 16. Nivel de significación de la tarea .....	68
Tabla 17.Pruebas de normalidad.....	69
Tabla 18.Contrastación de la hipótesis general .....	70
Tabla 19.Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	71
Tabla 20.Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	73

Tabla 21. Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	74
Tabla 22. Contrastación de la hipótesis específica 4 .....	75
Tabla 23. Contrastación de la hipótesis específica 5 .....	76

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Nivel de clima organizacional .....	57
Figura 2. Nivel de realización personal .....	58
Figura 3. Nivel de involucramiento laboral .....	60
Figura 4. Nivel de supervisión .....	61
Figura 5. Nivel de comunicación .....	62
Figura 6. Nivel de condiciones laborales .....	63
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral .....	64
Figura 8. Nivel de condiciones de trabajo.....	65
Figura 9. Nivel de beneficios económicos .....	66
Figura 10. Nivel de reconocimiento personal y/o social .....	67
Figura 11. Nivel de significación de la tarea.....	68

**ÍNDICE DE APENDICE**

Apéndice A. Matriz De Consistencia.....	92
Apéndice B. Constancia De Aplicación De La Encuesta .....	94
Apéndice C. Cuestionario de clima laboral .....	96
Apéndice D. Cuestionario de satisfacción laboral.....	105

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, el 60% de los encuestados se clasificaron en un nivel medio de la variable clima organizacional y en la variable satisfacción laboral el 51,11% de los encuestados mostraron un nivel medio. Posteriormente, se utilizó la correlación de Pearson para determinar la relación entre ambas variables obteniéndose un coeficiente de 0.255 y una sig de 0.046. Se concluyó que, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por tanto, tiene una influencia importante en la satisfacción laboral, debido a factores culturales, físicos y social en los empleados por lo general.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, municipalidad

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the staff of the social development management of the District Municipality of Anco Hualloz. The methodology was quantitative, basic, correlational descriptive level and non-experimental design. The sample was made up of 45 workers from the District Municipality of Anco Huallo. The instrument used was the questionnaire. The results showed that 60% of the respondents were classified at a medium level of the organizational climate variable and 51.11% of the respondents were classified at a medium level in the job satisfaction variable. Subsequently, Pearson's correlation was used to determine the relationship between both variables, obtaining a coefficient of 0.255 and a sig of 0.046. It was concluded that there is a significant relationship between organizational climate and job satisfaction. Therefore, it has an important influence on job satisfaction, due to cultural, physical and social factors in employees in general.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, municipality

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un aspecto crucial que las organizaciones deben considerar y gestionar adecuadamente. No obstante, si este es negativo puede generar un ambiente de trabajo poco saludable, desmotivar a los empleados y disminuir la productividad (Sánchez, 2019).

Cuando existe un clima organizacional negativo produce tareas sin significado, ambientes monótonos, compensaciones inadecuadas, condiciones de trabajo inseguras y modalidades de contratación poco favorables (Cortez, 2023). Esto genera que se disminuya la calidad de vida laboral, el capital intelectual, como la satisfacción en el trabajo, lo que tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y bienestar en el trabajo, (Salazar et al., 2020).

Por tanto, se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Este estudio estuvo conformado por el capítulo I donde se estableció las delimitaciones del estudio, realidad problemática del tema junto a la formulación del problema. De la misma manera, los objetivos a seguir y la justificación de la investigación.

Por otro lado, en el capítulo II, se presentó los antecedentes y artículos científicos que sustentan las bases teóricas y las definiciones de términos utilizadas durante la revisión de literatura.

Además, en el capítulo III, se determinó la hipótesis de la investigación junto a la operacionalización de las variables.

Posteriormente, en el capítulo IV, se indicó el enfoque, el tipo, nivel, métodos y diseño de la investigación, junto con la población, muestra, técnicas e instrumentos utilizados durante el desarrollo.

Por último, en el capítulo V se llevó a cabo análisis descriptivos e inferenciales que fueron discutidos y comparados con hallazgos en antecedentes y teorías relacionadas a los resultados conseguidos en este estudio.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1 Delimitación de la investigación**

#### **1.1.1 Territorial**

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo de la provincia Chincheros del departamento de Apurímac.

#### **1.1.2 Temporal**

El estudio abarca un periodo aproximado entre marzo – setiembre del 2024.

#### **1.1.3 Conceptual**

La Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental es un órgano encargado de conducir políticas, estrategias y proyectos relacionados con el bienestar social, la participación ciudadana, la gestión de residuos sólidos y la promoción de la generación de empleo en la lucha contra la pobreza.

### **1.2 Planteamiento del problema**

A nivel mundial, el clima organizacional es un aspecto crucial que las organizaciones deben considerar y gestionar adecuadamente. No obstante, si este es negativo puede generar un ambiente de trabajo poco saludable, desmotivar a los empleados y disminuir la productividad (Sánchez, 2019). Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones trabajen en crear un clima organizacional favorable mediante políticas y prácticas que promuevan la comunicación efectiva, el liderazgo adecuado, el trabajo en equipo y el bienestar de los empleados.

De tal modo que, cuando la motivación es alta, el clima organizacional tiende a ser positivo, fomentando relaciones satisfactorias, colaborativas y estimulantes entre los participantes. Por el contrario, cuando la motivación es baja, ya sea debido a la frustración o a barreras para satisfacer las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a deteriorarse, (Rivera, et al 2018).

Cabe destacar que, un clima organizacional negativo produce tareas sin significado, ambientes monótonos, compensaciones inadecuadas, condiciones de trabajo inseguras y modalidades de contratación poco favorables (Cortez, 2023). Estos factores contribuyen a la insatisfacción laboral, lo que a su vez se traduce en un bajo rendimiento, asistencia irregular y descontento en el trabajo

Asimismo, la baja percepción del clima organizacional en las entidades públicas produce la inequidad remunerativa, la falta de programas de incentivos y de liderazgo. Además, problemas como el trabajo en equipo deficiente, las malas relaciones humanas y la alta rotación de personal (Charry, 2018). Estos factores tienen un impacto negativo en la eficiencia y la productividad de las entidades públicas.

Por otro lado, en países europeos, se ha identificado que aproximadamente el 20% de los trabajadores reportan insatisfacción laboral debido a problemas relacionados con el ambiente laboral. También, el 80% de los trabajadores no están satisfechos con sus remuneraciones salariales, esto debido a la ausencia de oportunidades de promoción y formación (Sánchez, 2019).

Por otra parte, en México, el 24.3% de los trabajadores se refieren a la insatisfacción en su labor como motivo de renuncia, mientras que el 13.1% atribuye

su renuncia a la falta de oportunidades para crecer en el trabajo (Forbes, 2019).

Cabe mencionar que, el clima organizacional cuenta con dimensiones como la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Estas dimensiones influyen en la satisfacción laboral de los empleados y, en última instancia, en la productividad y el bienestar general en el lugar de trabajo (Soria, et al, 2019). Sin embargo, cuando las organizaciones presentan deficiencias en estas dimensiones se produce consecuencias negativas, como baja productividad, conflictos internos, falta de motivación laboral y otros problemas relacionados.

De tal modo que, en un clima desfavorable tiende a disminuir tanto la calidad de vida laboral, el capital intelectual, como la satisfacción en el trabajo, lo que tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y bienestar en el trabajo (Salazar, et al, 2020).

Por tanto, es fundamental mantener un buen clima organizacional como una forma de promover la satisfacción y la motivación de los empleados. Al hacerlo, las organizaciones pueden mejorar su eficiencia y su capacidad para alcanzar sus objetivos.

A nivel nacional, muchas instituciones no gestionan adecuadamente su personal, lo que tiene un impacto negativo en el clima laboral. En este contexto, los empleados de nivel ejecutivo como los obreros valoran más un buen ambiente de trabajo y otros incentivos que un salario más alto. Asimismo, el 66,2% del personal de la Micro Red Chilca percibe un nivel promedio o regular de clima organizacional. Sin embargo, a pesar de esto, el 75,4% del personal manifiesta estar satisfecho con

su trabajo (Sánchez, 2019).

Sin embargo, en una encuesta realizada por el portal de empleo Aptitud en 2018, donde se mide la percepción de los trabajadores sobre la importancia del clima organizacional, se determinó que el 80% de los trabajadores lo consideran un factor clave en el rendimiento laboral. Además, el 90% perciben el clima organizacional de manera negativa en sus trabajos lo cual les hace considerar incluso renunciar (La República, 2020).

Adicionalmente, según el Diario Gestión Perú (2019) señalo que los empleados más satisfechos tienden a ser más productivos, lo que puede conducir a un aumento en los ingresos de la empresa. No obstante, el 50% de las empresas peruanas no implementan acciones correctivas necesarias para mejorar la satisfacción de sus empleados. A pesar de reconocer la importancia de la satisfacción laboral, muchas organizaciones no están tomando las medidas adecuadas para abordar los problemas identificados.

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Anco Huallo de la provincia Chincheros del departamento de Apurímac, tiene diversas gerencias y unidades destinadas a la atención de diferentes sectores de la población. Una de ellas es la Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental que tiene como finalidad la gestión de residuos sólidos a través de diferentes estrategias de participación ciudadana, educación ambiental, conservación, mantenimiento de las áreas verdes de uso público, control sanitario en los mercados de abastos y camal municipal, el saneamiento ambiental y la seguridad ciudadana del distrito.

Por tanto, la municipalidad refleja una gestión local que reconoce las

necesidades específicas de cada grupo de la población y busca abordarlas de manera efectiva a través de programas y servicios municipales especializados.

Sin embargo, es necesario evaluar la calidad del clima organizacional en la Municipalidad, debido que cuando el personal insatisfecho puede tener un impacto negativo en la productividad y eficacia del mismo. Además, el clima organizacional no solo afecta al trabajador individualmente, sino que también influye en la entidad en su totalidad, ya que una relación negativa entre la organización y el capital humano puede disminuir el compromiso de los empleados.

Por tal razón, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, con el fin de comprender como estas variables contribuyen en logro de los objetivos organizacionales.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipal y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?

- ¿Cuál es la relación que existe entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?

#### **1.4 Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.
- Determinar la relación que existe entre involucramiento laboral y

satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

- Determinar la relación que existe entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.
- Determinar la relación que existe entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.
- Determinar la relación que existe entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### **1.5 Justificación de la investigación**

La investigación se centró en abordar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral como elementos esenciales para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. A través del estudio, se buscó identificar los elementos del clima organizacional que afectan la satisfacción laboral, para fortalecer las áreas de oportunidad y consolidar los aspectos positivos.

Cabe mencionar que, los resultados obtenidos no solo benefician a la municipalidad al permitir una gestión más eficiente y un mejor cumplimiento de sus metas, sino también a los empleados mediante condiciones laborales más favorables. Asimismo, repercute en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

Por ello, los datos del estudio son proporcionados como evidencia para la toma

de decisiones en la municipalidad considerando la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con el objetivo de mantener un impacto positivo en el bienestar de los colaboradores.

### **1.5.1 Justificación teórica**

La investigación se basa en una fundamentación teórica respaldada por artículos científicos indexados en español e inglés para proporcionar una base sólida de fuentes confiables que servirán como antecedentes para investigaciones futuras relacionadas con el clima organizacional y satisfacción laboral.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Los resultados de esta investigación servirán como base para plantear recomendaciones destinadas a mejorar el ambiente laboral en la municipalidad Distrital de Anco Huallo con la finalidad de mejorar el desempeño y la productividad de los empleados.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

La investigación contará con formatos de cuestionarios diseñados según las escalas CL-SPC y SL-SPC, desarrolladas por Palma (2004) y Palma (2005) respectivamente, para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estos cuestionarios se utilizan para conocer la relación entre ambas variables y sus dimensiones a través de un procesamiento estadístico que permite comprobar las hipótesis generales y específicas de la investigación.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Artículos científicos

Jufrizen y Pratiwal (2021), en su investigación titulada “*The effect of Organizational Climate on Employee Job Satisfaction whit Work Ethics as A Moderating Variable*”. Tuvo como objetivo determinar el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados en PT Indonesia Asahan Aluminium. Los resultados mostraron que, hubo una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con unos valores de 0,609 y sig 0,004<0.05. Se concluyó que, mantener un ambiente laboral saludable y promover una cultura de ética laboral puede tener un impacto directo en el bienestar y la satisfacción de los empleados.

Sridevi y Amuthavalli (2019), en su investigación titulada “Organizational Climate and Job Satisfaction of Private School Teachers”. Tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral de colegios privados. Los resultados mostraron que, hubo un valor de correlación de 0,563 y una significancia de 0.001<0.05 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluyó que, mejorando el clima organizacional, se puede esperar que la satisfacción laboral de los maestros sea alta, independientemente de factores como el género, la edad, el estado civil o el tema de enseñanza.

Soria et al (2019), en su investigación titulada “El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior”.

Tuvo como objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la percepción del personal adscrito a una institución de educación superior del estado de Tamaulipas, México. Los resultados mostraron que, hubo un alto nivel de fiabilidad en la medición de ambas variables, utilizando el modelo de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) se obtuvo un valor de 0,957 y la prueba de Bartlett con valores de  $\chi^2 = 8574.340$ ;  $gl = 1035$ ,  $p < 0.000$ . De tal modo que, indicó que los instrumentos utilizados son confiables y válidos. Se concluyó que, mejorar la gestión del clima organizacional es una estrategia clave para promover la satisfacción y el bienestar de los empleados en el ámbito educativo.

Haryono et al (2019) en su investigación titulada “Do organizational climate and organizational justice enhance job performance through job satisfaction? A study of Indonesian employees”. Tuvo como objetivo analizar el efecto del clima organizacional y la justicia organizacional en el trabajo. Los resultados mostraron que, si bien el clima organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral, este efecto no fue significativo debido que solo se obtuvo valores de correlación de 0,680 y 0,713 para dichas variables respectivamente junto con una significancia mayor a 0.05. Se concluyó que, las organizaciones pueden formular estrategias para mejorar el desempeño de los empleados al enfocarse en la mejora de las condiciones laborales que influyen en la satisfacción laboral. Al comprender mejor este proceso mediador, las organizaciones pueden diseñar intervenciones más efectivas para promover un ambiente de trabajo saludable y aumentar la productividad y el rendimiento laboral de sus empleados.

Gaviria y López (2019) en su investigación titulada “Transformational

Leadership, Organizational Climate and Job Satisfaction in Work Teams”. Tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral por medio del trabajo en equipo. Los resultados mostraron que, se encontró una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño del equipo de trabajo ( $\beta = 0,419$ ,  $p < 0,01$ ), lo que indicó que un clima positivo en la organización puede conducir a un mejor rendimiento del equipo. Se concluyó que, el factor humano es fundamental en el logro de objetivos siendo necesario implementar prácticas organizacionales para proporcionar buenas condiciones laborales con la intención de incrementar el rendimiento general del personal.

### **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales**

#### **Tesis internacionales**

Cuero (2021) en su investigación titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021*”. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de supermercados ubicada en la ciudad de Santiago de Cali. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La muestra fue de 36 empleados. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, los colaboradores mostraron una satisfacción laboral media del 44% y una percepción regular del clima organizacional del 36%. Por otro lado, se encontró una correlación alta entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, lo que significó que el entorno laboral influye en la satisfacción de los empleados. Se concluyó que, las tiendas de la cadena de supermercados deben reforzar las actividades que promuevan el trabajo

colaborativo como una estrategia para mejorar tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional.

Trávez (2021) en su investigación titulada “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las IES del Ecuador. Caso de Estudio IST Vicente León, PA 2020-II*”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en las IES. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 75 funcionarios y el instrumento usado fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, hubo una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un valor de significancia de  $0.000 < 0.05$ . Se concluyó que, existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa. Sin embargo, se debe prestar atención al clima laboral que ofrecen a su personal, ya que esto puede afectar directamente su nivel de satisfacción y, en última instancia, su desempeño.

Sánchez (2019) en su investigación titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia*”. Tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional y la satisfacción laboral impactan en el desempeño docente de dos instituciones públicas de Bucaramanga, Colombia. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal y correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue 200. El instrumento usado fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, las variables indicaron un 49% de

varianza en el desempeño laboral. Por otro lado, el análisis estadístico mostró un valor significativo de  $R^2$  corregida de 0.490, un valor de F de 38.950 y un valor de p de 0.000, lo que indica una influencia lineal positiva y significativa. Además, los coeficientes no estandarizados  $B_k$  obtenidos mediante regresión múltiple proporcionaron una ecuación de regresión con desempeño laboral de 1.960, 0.555 de satisfacción laboral y 0.199 de clima organizacional. Se concluyó que, la satisfacción laboral tiene un impacto positivo en el desempeño laboral percibido por los empleados.

Tapias (2019) en su investigación titulada *“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del socorro, 2018-2019 primer semestre”*. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de empleados de colegios públicos del municipio de Socorro. La metodología fue cuantitativa, tipo básica, descriptivo correccional y diseño no experimental. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, la experiencia laboral promedio de los empleados era de 21.7 años, con una desviación estándar de 11.10 años. En cuanto al clima organizacional, se obtuvo una puntuación promedio de 3.58, lo que representa un nivel medio. Por otro lado, la satisfacción laboral promedio fue de 3.97, indicando un nivel satisfactorio para los empleados. La correlación de Pearson reveló un valor de p de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de correlación de 0.797. Se concluyó que, el clima laboral contribuye significativamente al bienestar y la motivación de los empleados, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la calidad de la educación y en el rendimiento general de la institución educativa. Por lo tanto, mejorar el clima organizacional es una estrategia efectiva

para aumentar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados.

Cardozo (2019) en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes del programa de psicología de la universidad de pamplona (Norte de Santander-Colombia)”. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes del programa de psicología de la Universidad de Pamplona. La metodología fue cualitativa, descriptiva y de corte transversal. La muestra fue de 9 docentes. El instrumento utilizado fue la entrevista. Los resultados mostraron que, existe una relación bidireccional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Sin embargo, se identificaron tres categorías de clima organizacional que tienen una mayor incidencia en la satisfacción laboral tales como tipo de contrato, remuneración salarial y motivación. Se concluyó que, las dimensiones del clima organizacional que contribuyen a la satisfacción laboral de los docentes. Asimismo, se recomienda diseñar políticas y prácticas que aborden tanto el clima organizacional como otros aspectos relacionados con el empleo, como la compensación y el desarrollo profesional, para promover la satisfacción laboral.

### **Tesis nacionales**

Benites (2022) en su investigación titulada “*El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo*”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La muestra fue de 50 trabajadores y el instrumento usado fue el

cuestionario. Los resultados mostraron que, tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral fueron percibidos como deficientes por los trabajadores de la municipalidad, principalmente debido a la falta de factores motivacionales en el ambiente laboral. Sin embargo, a través del Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva de 0,538 y una significancia de  $0,000 < 0,05$  entre ambas variables, lo que demostró que existe una influencia significativa. Se concluyó que, implementar capacitación constante mejora la relación entre empleados y supervisores, fortalecimiento el compromiso en la organización.

Campos (2020) en su investigación titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima-2018”. Tuvo como objetivo establecer la relación clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018. El estudio es de tipo cuantitativo, correlacional y transversal. El diseño es no experimental. La muestra fue de 112 enfermeros. El instrumento usado fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, la percepción del 65% de los profesionales de enfermería indicaron que el clima organizacional debía mejorar y solo un 35% lo calificó como excelente. Además, se observó que aspectos como la dimensión cultural de la organización y el potencial humano fueron percibidos como deficientes por el 59% y 82% respectivamente. En cuanto a la satisfacción laboral, aunque un 45% de los encuestados se encontraban satisfechos, hubo insatisfacción en áreas específicas como la significación de la tarea y los beneficios económicos, con un 16% y 15% respectivamente. Se concluyó que, la satisfacción depende del impacto de las condiciones laborales en el personal debido que entre ambas variables se consiguió

una significancia de  $0,000 < 0.05$ .

Ruiz (2020) en su investigación titulada "*Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Sanagorán De La Provincia Sánchez Carrión – 2020*". Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional sobre la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sanagorán, Provincia Sánchez. La metodología fue no experimental, correlacional causal con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 50 trabajadores y se usó el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que, la percepción del clima organizacional entre los trabajadores estaba distribuida, con un 60% de ellos indicando que era "casi siempre" y un 40% considerándolo "siempre". Por tanto, la mayoría de los trabajadores perciben que el clima organizacional está asociado con la necesidad de alcanzar metas y objetivos institucionales para cumplir con su trabajo. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que el 90% de los trabajadores reportaron sentirse "casi siempre" satisfechos, mientras que solo el 10% lo señaló como "siempre". Con respecto al análisis estadístico utilizando la Rho de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.722 y una significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que indicó que un aumento en el nivel del clima organizacional tiene efectos en la satisfacción laboral de los empleados municipales. Se concluyó que, mejorar el clima organizacional puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados en la Municipalidad Distrital de Sanagorán.

Hurtado (2019) en su investigación titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de*

*Guadalupe - La Libertad, año 2017*". Tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. La metodología fue de diseño no experimental transaccional y correlacional, mientras que la muestra fue de 89 trabajadores y se usó el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que, hubo una correlación de Pearson de 0,986, lo que significó que a medida que mejora el clima organizacional, también aumenta el nivel de satisfacción laboral entre el personal administrativo de la municipalidad. Se concluyó que, la municipalidad puede promover un ambiente de trabajo más positivo y satisfactorio para sus empleados, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en su desempeño y bienestar general.

Pimentel (2019) en su investigación titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Socabaya, Arequipa 2018*". Tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa. La metodología fue no experimental, transaccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 76 trabajadores y se usó el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que, el 91,1% de los empleados percibían el clima organizacional como favorable. Sin embargo, el 52,2% mostraron un nivel medio en satisfacción laboral. Con respecto a la prueba de hipótesis, mostró unos valores de correlación de 0,476 y una significancia de  $0,000 < 0.05$  entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluyó que, gestionar el clima organizacional en la Municipalidad permite promover una mayor satisfacción laboral entre sus colaboradores

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teorías del clima organizacional**

#### ***2.2.1.1. Clima organizacional***

Implica la interacción compleja entre factores psicológicos, sociales y organizacionales que influyen en la percepción y experiencia de los empleados en su lugar de trabajo. Un clima laboral positivo puede mejorar la moral, la motivación y la productividad de los empleados, mientras que un clima negativo puede conducir a la insatisfacción, el estrés y la disminución del rendimiento laboral (Cáceres, et al, 2018).

También, el clima organizacional se define como un factor del ambiente de trabajo que influye en la conducta y comportamiento de los trabajadores (Bazalar y Choquehuanca, 2020). Asimismo, se considera percepciones de un grupo de personas sobre varios aspectos de su entorno laboral, incluyendo la supervisión, las relaciones interpersonales, la calidad de las capacitaciones, las políticas empresariales, los procedimientos administrativos, la comunicación y el ambiente laboral en general (Condor, 2018).

Por tanto, el clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto a diversos aspectos del trabajo, incluyendo el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones formales que afectan las actividades laborales (Estrada, et al, 2019).

De tal manera que, la medición del clima organizacional es esencial para comprender y mejorar el entorno laboral en una empresa (Miranda, 2022). Proporciona información valiosa que puede utilizarse para impulsar el cambio

positivo, mejorar el desempeño de los empleados y fortalecer la competitividad de la organización en su conjunto.

#### **2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional**

El clima organización cuenta con diversos aspectos del ambiente laboral los cuales afectan la percepción y la experiencia de los empleados en la organización, tales como:

- **Realización Personal:** Es el desarrollo y crecimiento de los empleados dentro de la organización (Palma, 2004).
- **Involucramiento Laboral:** Es cuando los empleados se sienten parte integral de la empresa y están comprometidos con su misión, tienden a mostrar un mejor desempeño y dedicación en sus funciones (Palma, 2004).
- **Supervisión:** Es la percepción de la supervisión y el liderazgo en la organización en un entorno laboral (Palma, 2004).
- **Comunicación:** Se trata de la confianza, colaboración y cohesión dentro del equipo y la organización en su conjunto (Palma, 2004).
- **Condiciones Laborales:** Características físicas y ambientales del lugar de trabajo, así como a las políticas y prácticas relacionadas con el bienestar de los empleados (Palma, 2004).

Cabe destacar que, al comprender estas dimensiones de manera efectiva, las organizaciones pueden promover un ambiente laboral positivo, mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

#### **2.2.1.3. Teoría de los sistemas de Rensis Likert**

Esta teoría comprende cómo interactúan varios elementos dentro de una organización y cómo afectan su funcionamiento y resultados. Likert identificó cuatro tipologías de sistemas que representan diferentes estilos de gestión y clima organizacional tales como:

- **Sistema I - Clima autoritario explotador:** En este sistema, la toma de decisiones es centralizada y se caracteriza por un liderazgo autoritario. Los empleados tienen poca participación en las decisiones y se espera que sigan las órdenes sin cuestionarlas. Este ambiente tiende a generar descontento y baja motivación entre los empleados (Miranda, 2022).
- **Sistema II - Clima autoritario paternalista:** En este sistema, aunque la toma de decisiones sigue siendo centralizada, existe una especie de "protección" paternalista por parte de la dirección hacia los empleados. Se brindan algunas recompensas y beneficios, pero la participación de los empleados en la toma de decisiones sigue siendo limitada (Miranda, 2022).
- **Sistema III - Clima participativo consultivo:** Mayor apertura a la participación de los empleados en la toma de decisiones, aunque la autoridad final aún recae en la dirección. Se consultan a los empleados sobre ciertos temas, pero la decisión final sigue siendo tomada por los líderes (Miranda, 2022).
- **Sistema IV - Clima participativo en grupo:** Este sistema se caracteriza por una toma de decisiones más descentralizada y participativa. Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados, y se les da un mayor grado de autonomía y responsabilidad en la toma de decisiones (Miranda,

2022).

### **2.2.1.3. Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer**

Este comprende y evaluar el ambiente laboral dentro de una organización mediante varios factores del entorno y situacionales que influyen en el clima organizacional tales como:

- **Sistema Organizacional:** Este componente se refiere a las dimensiones y características fundamentales de la organización en sí misma, como su estructura, composición social, prácticas administrativas, entre otros.
- **Ambiente Organizacional:** Este aspecto se refiere a las percepciones y experiencias de los empleados en relación con el clima organizacional. Incluye aspectos como la responsabilidad, el apoyo, las recompensas, la estructura y la tolerancia a los problemas.
- **Motivación Productiva:** Se refiere a las demandas que impulsan a los empleados a buscar el confort personal, como la necesidad de afiliación, poder y logro.
- **Comportamiento Emergente:** Este componente se refiere al comportamiento observable de los individuos en respuesta a sus necesidades, motivaciones y percepciones del ambiente laboral.
- **Estructura Organizacional:** Este aspecto se refiere a las percepciones del personal y la administración del clima laboral dentro de la organización.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

Es una respuesta emocional positiva hacia el trabajo que realiza un individuo. Esta respuesta puede manifestarse a través de sentimientos de contento,

satisfacción y disfrute en relación con las tareas laborales, (Huaita y Luza, 2018). También está vinculada a la evaluación que hace el individuo sobre si su trabajo cumple con sus valores personales y los valores de la organización.

Asimismo, las organizaciones pueden influir positivamente en la satisfacción laboral mediante medidas y políticas que promuevan la flexibilidad y la facilidad para adaptarse al cambio. No obstante, las medidas tomadas dentro de la organización deben ser favorables para los trabajadores (Escobedo, 2020). Cuando las políticas y prácticas organizacionales están diseñadas para apoyar y satisfacer las necesidades de los empleados, es más probable que estos se sientan valorados y satisfechos en su entorno laboral (Jufrizen y Pratiwi, 2021).

De la misma manera, el bienestar, la salud y la felicidad son elementos importantes que pueden influir en la productividad personal y laboral de los individuos. Cuando los empleados se sienten satisfechos y valorados en su entorno laboral, es más probable que se comprometan con su trabajo y alcancen niveles más altos de productividad (Yuctor y Salazar, 2019). Por lo tanto, las organizaciones deben esforzarse por crear entornos laborales que fomenten la satisfacción y el bienestar de sus empleados para lograr resultados óptimos.

No obstante, la satisfacción laboral no es un fenómeno simple, sino un concepto complejo que abarca la satisfacción intrínseca que se relaciona con la naturaleza del trabajo en sí, incluida la satisfacción con las tareas, el contenido del trabajo y las oportunidades de desarrollo personal. Por otro lado, la satisfacción extrínseca está influenciada por factores organizacionales como el liderazgo, las políticas de recursos humanos, la cultura organizacional y las condiciones de trabajo,

(Pedraza, 2020). Esto requiere un enfoque integral por parte de la gestión organizacional para abordar los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción laboral y crear un entorno propicio para el éxito individual y organizacional.

No obstante, la satisfacción laboral se manifiesta a través de una variedad de respuestas emocionales y afectivas hacia el empleo y la situación laboral en general. Comprender esta variedad y la forma en que las actitudes de los empleados están relacionadas con diferentes aspectos del trabajo es fundamental para abordar eficazmente las necesidades y preocupaciones de los empleados en el lugar de trabajo (Martínez, 2019).

Aunque, la implementación de estrategias motivacionales puede ayudar a mantener altos niveles de satisfacción laboral y a promover el compromiso de los empleados con sus tareas y objetivos laborales (Mendoza y Moyano, 2019). Sin embargo, se sugiere que un ambiente laboral debe brindar las condiciones adecuadas y satisfaga las necesidades básicas de los empleados para mejorar su satisfacción laboral (Miranda, 2022).

#### **2.2.2.1. *Teoría de las necesidades de Maslow (1943)***

Esta teoría se basa en las motivaciones humanas y cómo estas influyen en el comportamiento y las acciones de las personas en diferentes contextos, incluido el ambiente laboral. Asimismo, establece que existe una jerarquía de cinco niveles de necesidades humanas tales como: fisiológicas, seguridad, pertenencia y amor, estima y autorrealización (Salazar, et al, 2021). De tal modo que, los individuos buscan satisfacer estas necesidades en un orden jerárquico, comenzando por las necesidades básicas y avanzando hacia las más elevadas a medida que las inferiores están

satisfechas.

#### **2.2.2.2. Teoría Bifactorial: Motivación e Higiene (1959)**

Esta teoría identifica los factores higiénicos como aquellos que están relacionados principalmente con el ambiente de trabajo tales como las políticas de la organización, supervisión, relaciones interpersonales, salario y condiciones físicas del trabajo (Salazar, et al, 2021). Estos no generan motivación por sí mismos, pero su ausencia o deficiencia puede causar insatisfacción entre los empleados.

Con respecto a los factores motivacionales, son aquellos relacionados con el contenido del trabajo, como el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento profesional (Salazar, et al, 2021). Estos están asociados con la satisfacción laboral y el sentido de logro personal.

Por tanto, comprender la importancia de tanto los factores higiénicos como de los motivacionales, permitirá a las empresas desarrollar estrategias efectivas para mejorar el ambiente laboral.

Cabe mencionar que, la satisfacción laboral refleja la percepción compartida por los miembros de la organización sobre varios aspectos, incluida la supervisión, relaciones interpersonales y ambiente laboral en general (Govea y Zuñiga, 2020). De tal forma que, tanto los factores objetivos como los subjetivos pueden afectar el clima organizacional y, en última instancia, la satisfacción laboral.

#### **2.2.2.3 Dimensiones de satisfacción laboral**

- **Significación de la tarea:** Se refiere al grado en que el trabajo de un individuo tiene un impacto significativo en la vida de los demás o en el

funcionamiento general de la organización.

- **Condiciones de trabajo:** Este aspecto se centra en el entorno físico y las circunstancias en las que se llevan a cabo las tareas laborales. Un entorno de trabajo seguro, cómodo y bien equipado puede contribuir positivamente a la satisfacción laboral, mientras que condiciones deficientes pueden generar insatisfacción y malestar.
- **Reconocimiento personal y/o social:** Implica la apreciación y el reconocimiento que los empleados reciben por su trabajo, ya sea por parte de sus superiores, compañeros de trabajo o la organización en su conjunto.
- **Beneficios económicos:** Se refiere a la compensación financiera que los empleados reciben por su trabajo, incluyendo salarios, bonificaciones, prestaciones y otras formas de incentivos económicos. Si los empleados consideran que su compensación es justa y adecuada en relación con sus responsabilidades y contribuciones, es más probable que estén satisfechos en sus trabajos.

Cabe mencionar que, una organización debe prestar atención a estos aspectos para asegurarse de que estén adecuadamente atendidos los empleados para mejorar el bienestar y las motivaciones en su personal.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Actitud:** Es la percepción de las emociones y acciones lo que puede cambiar y manifestar las actitudes de un individuo, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Actividad:** Son acciones concretas o la ejecución de procesos específicos

para producir bienes y servicios, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Aprendizaje Organizacional:** Es cuando la organización consigue adaptarse a los cambios de manera eficaz y a largo plazo. Esto puede basarse en los principios y valores de la misma a través de la historia de la empresa (Cortez, 2023).

**Ambiente laboral:** Son políticas y prácticas de recursos humanos adoptadas por una organización para brindar seguridad laboral y desarrollo profesional (Mercedes y Delgado, 2020).

**Asertividad:** Es la capacidad de expresar emociones, opiniones y necesidades de manera directa y respetuosa, sin recurrir a la hostilidad o la agresividad (Mercedes y Delgado, 2020).

**Bienestar laboral:** Es el estado deseado por los trabajadores en una organización, donde se sienten satisfechos, motivados y equilibrados en su vida laboral y personal (Mercedes y Delgado, 2020).

**Calidad de trabajo:** Es cuando se ejecuta de manera precisa, completa y concisa un servicio o una actividad (Mercedes y Delgado, 2020).

**Capacitación:** Son los conocimientos, habilidades y competencias técnicas, teóricas y prácticas adquiridas por el individuo para realizar una actividad específica (Mercedes y Delgado, 2020).

**Capital humano:** Son inversiones realizadas para desarrollar las capacidades del personal para realizar actividades en un puesto de trabajo (Mercedes y Delgado, 2020).

**Carrera profesional:** Es la evolución de un individuo en el ámbito laboral

a medida que avanza en su carrera, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Clima organizacional:** Son percepciones de los empleados sobre diversos aspectos de su entorno laboral, como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas de la empresa, entre otros, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Cultura Corporativa:** Son valores, comportamientos, símbolos, creencias y políticas que guían las interacciones y decisiones dentro de la empresa. Esto fomenta un ambiente de trabajo alineado, donde los empleados compartan un propósito común y trabajen de manera cohesiva para alcanzar los objetivos organizacionales, (Miranda, 2022).

**Competencia:** Son acciones efectivas que permiten al individuo trabajar en una organización, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Competencias:** Capacidades del trabajador para desarrollar habilidades técnicas, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Competencia profesional:** Es la manera en que el personal lograr resolver desafíos en entornos laborales complejos, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Comportamiento:** Es como interactúa las personas, equipos y departamentos dentro de una estructura organizativa. Esto incluye no solo las acciones individuales, sino también las relaciones y dinámicas grupales que surgen en el entorno laboral, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Comunicación:** Es la transmisión de ideas e información de manera clara y organizada, lo que facilita la comprensión por parte de los receptores, (Mercedes y

Delgado, 2020).

**Comunicación Interna:** El intercambio de información entre los miembros de la organización, (Salazar, et al, 2020).

**Cooperativismo:** Es un grupo interesado en las mismas metas profesionales y contribuyen para el bienestar general para lograr un desarrollo exitoso en una organización, (Mercedes y Delgado, 2020).

**Desarrollo Profesional:** Oportunidades para el crecimiento y mejora de habilidades y conocimientos, (Cortez, 2023).

**Liderazgo:** La capacidad de influir y motivar a los empleados para alcanzar objetivos comunes, (Miranda, 2022).

**Motivación:** El impulso interno que lleva a los empleados a realizar sus tareas con entusiasmo y dedicación, (Estrada, et al, 2019).

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis**

#### **3.1.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

#### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo
- Existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo
- Existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo
- Existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo
- Existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### 3.2 Identificación de las variables

**Variable independiente:** Clima organizacional

**Definición conceptual:** Es un factor del ambiente de trabajo que influye en la conducta y comportamiento de los trabajadores, (Bazalar y Choquehuanca, 2020).

**Definición operacional:** La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, se basa en cinco dimensiones según la Escala CL-SPC:

Autorrealización, supervisión, comunicación, condiciones laborales e involucramiento laboral

**Variable dependiente:** Satisfacción laboral

**Definición conceptual:** Es una respuesta emocional positiva hacia el trabajo que realiza un individuo (Huaita y Luza, 2018).

**Definición operacional:** El nivel de satisfacción laboral se obtiene en función de cuatro dimensiones según la Escala SL - SPC: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos

### 3.3 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO
Variable independiente Clima Organizacional	Es un factor del ambiente de trabajo que influye en la conducta y comportamiento de los trabajadores, (Bazalar y Choquehuancá, 2020).	La percepción del Trabajador con respecto a su ambiente laboral, se basa en cinco dimensiones según la Escala CL-SPC: Autorrealización, supervisión, comunicación, condiciones laborales e involucramiento	Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Apreciación del trabajador Desarrollo personal y profesional Valores organizacionales Compromiso Relación con superiores Evaluación de tareas Fluides de la información Atención a los usuarios Materiales de trabajo Tecnologías	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46 2,7,12,22,27,32,37,42,47 3,8,13,18,23,28,33,38,42,48 4,9,14,19,24,34,39,44,19 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Ninguno o Nunca (1) Poco (2) Regular o Algo (3) Mucho (4) Todo o Siempre (5)	Escala de clima laboral CL - SPC

		laboral						
<b>Variable dependiente</b>	Es una respuesta emocional positiva hacia el trabajo que realiza un individuo, (Huaita y Luza, 2018).	El nivel de satisfacción laboral obtiene función de cuatro dimensiones según la Escala SL - SPC: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos	Significación de la tarea condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social beneficios económicos	Valoración de tareas Infraestructura y materiales Autorrealización Oportunidades Incentivos Remuneración	5, 11, 19, 26, 30, 35 1, 13, 21, 28, 32 4,10,18,25,29,34 2, 7, 14, 22	Total, Acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En Desacuerdo (2) Total, Desacuerdo (1)	Escala de satisfacción laboral SL - SPC	

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1 Enfoque de la investigación**

La investigación cuantitativa es aquella que busca la recolección y el análisis de datos numéricos con el propósito de comprobar hipótesis de manera objetiva. Este enfoque se basa en la medición precisa de variables y el uso de técnicas estadísticas para obtener resultados que puedan ser generalizables a una población más amplia (Hernández y Mendoza, 2018). De tal modo que, será cuantitativa este estudio porque se buscará medir datos numéricos de las variables y sus dimensiones para comprobar las hipótesis mediante pruebas estadísticas.

### **4.2 Tipo de investigación**

La investigación de tipo básica se trata de un estudio que busca profundizar en la comprensión de un fenómeno con el propósito de contribuir al conocimiento existente y proporcionar una base teórica relacionada con la variable estudiada (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, fue básica porque se buscó comprender las variables clima organizacional y satisfacción laboral para proporcionar conocimientos sobre como estas se desarrollan en el contexto de una entidad pública como la municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### **4.3 Nivel de investigación**

El nivel descriptivo correlacional se define como un estudio que

explora y comprende las influencias de un fenómeno o variable en otras (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, fue la investigación descriptiva correlacional porque se analizó la relación que existe entre las variables y sus dimensiones.

#### **4.4 Métodos de investigación**

##### **4.4.1 Método general**

Los métodos cuantitativos permiten la recopilación y el análisis sistemático de datos numéricos para examinar patrones y relaciones para obtener una comprensión más completa de un fenómeno estudiado (Hernández y Mendoza, 2018). Por tanto, el enfoque del estudio se basó en resultados estadísticos como análisis descriptivos e inferenciales para analizar las variables y dimensiones planteadas.

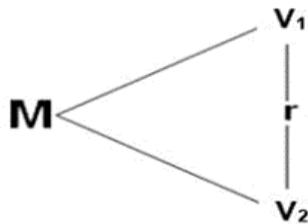
##### **4.4.2 Método específico**

El método deductivo se define como una estructura lógica en la que se parte de conceptos generales y se llega a conclusiones específicas mediante la aplicación de reglas de inferencia, es decir, mediante la formulación de hipótesis, (Hernández y Mendoza, 2018). De la misma manera, en este estudio se planteó hipótesis los cuales se buscó analizar y comprobar mediante resultados de las variables y dimensiones.

#### **4.5 Diseño de investigación**

Un estudio de diseño no experimental se trata de aquella que busca

comprender la realidad tal como es de las variables estudiadas, (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, fue no experimental porque solo se busca recolectar datos de la muestra de estudio sin aplicar ningún experimento para cambiar las variables.



**Donde:**

M: Colaboradores de la municipalidad Distrital de Anco

Huallo V1: Clima Organizacional

V2: Satisfacción laboral

r: relación entre ambas variables.

Por último, el corte transversal es un método de investigación que se utiliza para estudiar una muestra en un momento específico, (Hernández y Mendoza, 2018). De tal forma que, se aplicó los cuestionarios en un momento específico donde estuvieron disponibles los trabajadores de la municipalidad para contestar las encuestas. Cabe mencionar que, se consideró este límite temporal en la investigación porque no se buscó medir un cambio o transición a largo plazo con los usuarios pertenecientes a la entidad, solo describir la situación en general de las variables en un solo

momento.

## **4.6 Población y muestra**

### **4.6.1 Población**

Puede ser cualquier grupo de individuos, objetos, eventos o fenómenos que comparten ciertas características y que son de interés para el investigador, (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, como población se consideró un grupo de 45 trabajadores de la municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### **4.6.2 Muestra**

Es un subconjunto seleccionado de la población, utilizando criterios específicos y técnicas de muestreo adecuadas. Esta selección sistemática es fundamental para garantizar la validez y la representatividad de los resultados obtenidos a partir de la muestra, (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, se tomó la Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental debido que se tuvo la oportunidad para coordinar con el personal para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, siendo el personal de esta área los disponibles para estudiar.

#### **4.6.2.1 *Unidad de análisis***

Se refiere a la entidad principal que es objeto de estudio en una investigación. Puede ser una persona, un grupo, una organización, un evento o cualquier otro fenómeno que el investigador esté interesado en

analizar (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se consideró como unidad de análisis personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental.

#### 4.6.2.2 *Tamaño de la muestra*

La muestra es una selección de una parte o toda una población que se estudiará en un estudio para obtener la mayor cantidad de información sobre ella (Hernández y Mendoza, 2018). No obstante, la muestra fue censal, es decir, se considera toda la población como muestra para la participación en la aplicación de los instrumentos. Además, a continuación, se determinó el personal que conformo el grupo participante para la investigación:

Tabla 2

#### *Distribución de la muestra*

<b>Puestos de trabajo</b>	<b>Número de participantes</b>
Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental	1
Asistente de Gerencia	1
<b>Sub Gerencia de Servicios Municipales</b>	
Unidad de Seguridad Ciudadana, Serenazgo y Policía Municipal	9
Unidad de Tránsito y Transportes	8
Unidad de Limpieza Pública, Parques, Jardines y Cementerio	10
Unidad de Mercados, Camal Municipal y Locales Públicos	7
Unidad de Relleno Sanitario y Residuos Solidos	8
Unidad de manejo de Recursos Naturales, Gestión y Fiscalización Ambiental	1

#### **4.6.2.3 Selección de la muestra**

Con respecto al muestreo, se define el muestreo no probabilístico como aquel que selecciona una muestra de manera subjetiva, basada en criterios que pueden ser arbitrarios o dependientes de la disponibilidad de los sujetos (Hernández y Mendoza, 2018). Por tanto, la muestra fue seleccionada de acuerdo a los puestos de trabajo observados en las oficinas de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental y la disponibilidad de los trabajadores para participar en las encuestas.

#### **4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta se define como una técnica utilizada para recopilar datos al formular preguntas directas o indirectas a los sujetos que forman parte de la muestra de estudio (Hernández et al., 2018). Asimismo, se utilizó esta técnica para comprender el clima organizacional y la satisfacción laboral por medio de los colaboradores de la municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Con respecto al instrumento, se define el cuestionario como aquella que sirve para recopilar información sobre variables mediante ítems, es decir, preguntas individuales o afirmaciones que se presentan a los participantes, (Hernández et al., 2018). Por tanto, se utilizó 2 cuestionarios realizados por el autor Palma (2004) & (2005) quien proporciona formatos para la medición de la variable clima organizacional conformada por 50 ítems y para la variable satisfacción laboral conformada por 36 ítems.

Ambos cuestionarios se basan en opciones de respuesta de manera ordinal con una escala de tipo Likert.

Por otra parte, se determinó la confiabilidad de los instrumentos de investigación, el cual se trata de la consistencia y estabilidad de los resultados que produce (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, se realizó el análisis de la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, esto permitió analizar de manera estadísticas los ítems del cuestionario y su escala de medición. Esta prueba se basa en la correlación de los ítems entre valores de 0 – 1. Por tanto, mientras el resultado se acerca más a 1 significa que mayor confiabilidad tiene el instrumento.

Tabla 3

***Confiabilidad del cuestionario de la variable clima organizacional***

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	50

Tabla 4

***Confiabilidad del cuestionario de la variable satisfacción laboral***

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	36

#### **4.8 Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos**

Se utilizo la prueba de normalidad para verificar cual es la distribución de los resultados obtenidos, si los datos siguen una distribución

normal, se aplicó la prueba de correlación de Pearson para determinar la relación existente entre las variables. Sin embargo, si los datos no siguen una distribución normal, se requiere a la prueba de correlación de Spearman, el cual mide la relación de igual forma de ambas variables.

Cabe mencionar que, para la clasificación del coeficiente de correlación para ambas pruebas se basó en lo siguiente:

Tabla 5

*Clasificación de valores de coeficiente de correlación*

<b>Valor del coeficiente de correlación</b>	<b>Clasificación</b>
1	Correlación positiva perfecta
0.700 – 0.999	Correlación positiva fuerte
0.400 – 0.699	Correlación positiva moderada
0.200 – 0.399	Correlación positiva débil
0 – 0.199	Correlación muy débil

## CAPITULO V: RESULTADOS

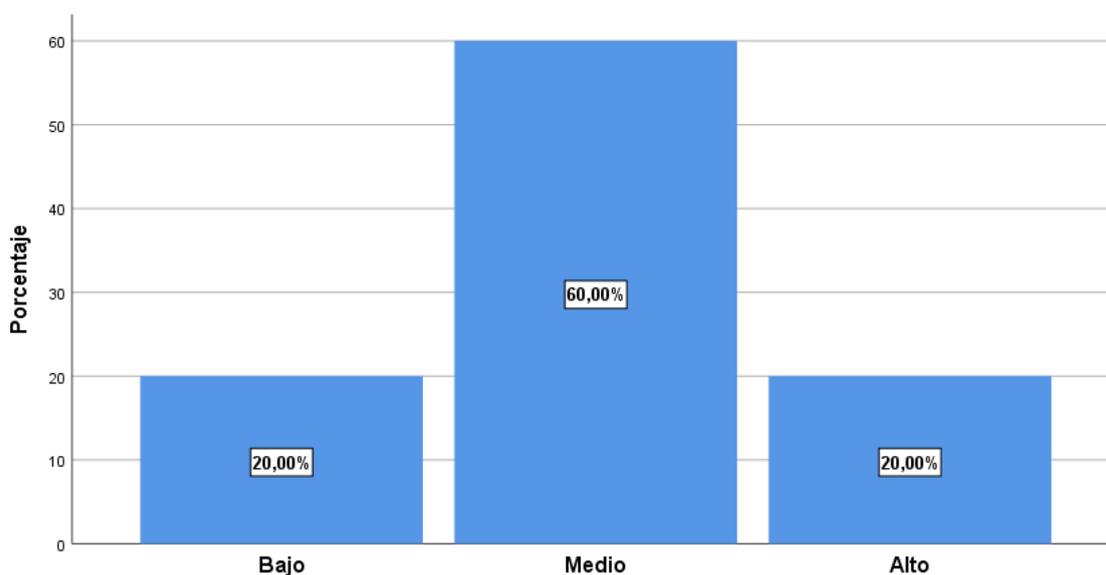
### 5.1 Análisis descriptivos

#### 5.1.1 Variable clima organizacional

Tabla 6

*Nivel de clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	20,0	20,0	20,0
	Medio	27	60,0	60,0	80,0
	Alto	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



*Figura 1. Nivel de clima organizacional*

En la figura anterior, se obtuvo como resultado que el 60% de los encuestados se clasificaron en un nivel medio, mientras que, un 20% estuvo

como alto y otro 20% bajo. Esto indica que la mayoría de los participantes consideran que el entorno laboral cumple parcialmente con las condiciones necesarias para garantizar un ambiente positivo. Por tanto, para mejorar el clima organizacional, la municipalidad debería enfocarse en implementar estrategias que reduzcan las percepciones negativas y promover la productividad.

Tabla 7

*Nivel de realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	17,8	17,8	17,8
	Medio	28	62,2	62,2	80,0
	Alto	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

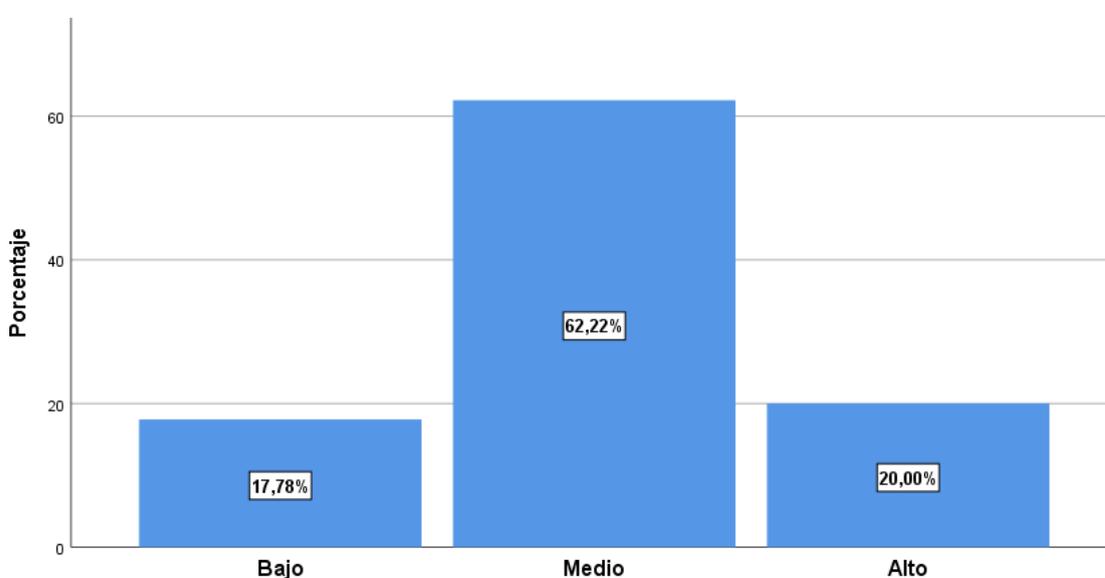


Figura 2. Nivel de realización personal

Se obtuvo como resultado que el 62,22% de los individuos consiguieron un nivel medio en la dimensión realización personal, un 20% indicaron un nivel alto y 17,78% mostraron un nivel bajo. Asimismo, el personal demuestra que se sienten satisfechos en su desarrollo personal y profesional. De tal modo que, la dimensión de la realización personal genera que se cumpla parcialmente las expectativas y metas en el entorno laboral. Siendo necesario optimizarla para fomentar el desarrollo integral de los empleados, incluyendo programas de capacitación, incentivos, y una mayor alineación entre las metas individuales y organizacionales.

Tabla 8

*Nivel de involucramiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	15,6	15,6	15,6
	Medio	25	55,6	55,6	71,1
	Alto	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

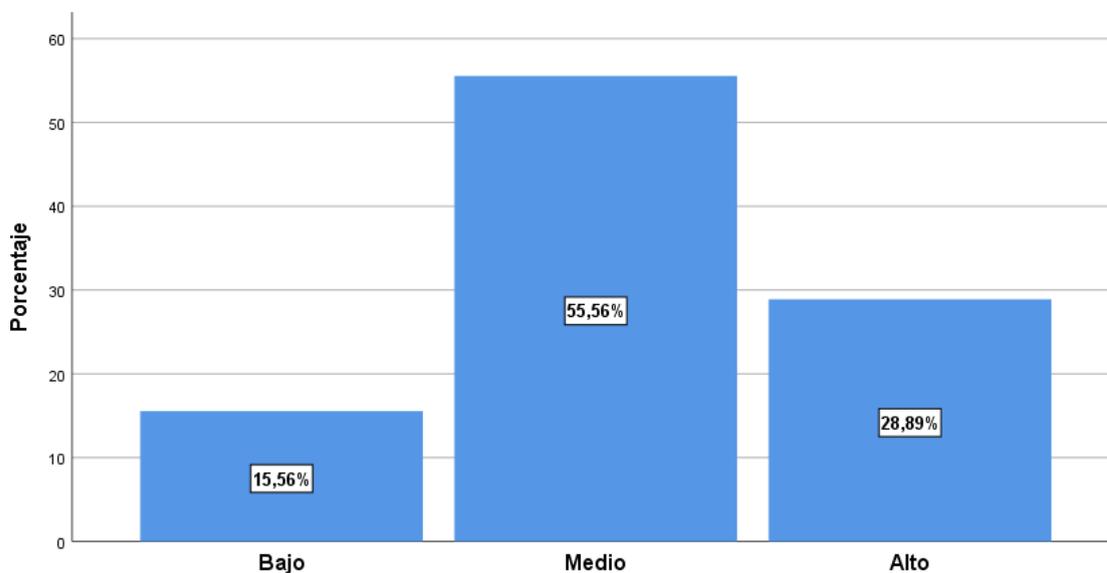


Figura 3. Nivel de involucramiento laboral

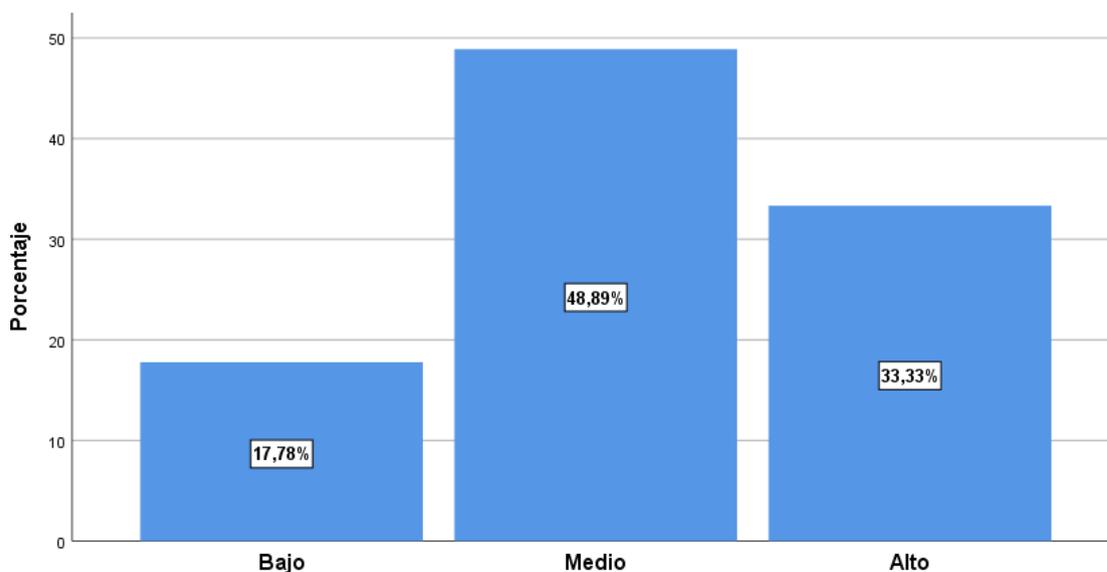
Con respecto a la dimensión involucramiento laboral, el 55,56% de los encuestados indicaron un nivel medio en involucramiento laboral, 28,59% señalaron un nivel alto y 15,56% nivel bajo. Por tanto, la dimensión involucramiento laboral refleja una oportunidad para reforzar el compromiso y la conexión emocional de los empleados hacia su trabajo. Es importante prestar atención al grupo con niveles bajos, ya que esto puede ser un indicador de desmotivación, falta de reconocimiento o problemas en el entorno laboral.

Tabla 9

***Nivel de supervisión***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	17,8	17,8	17,8
	Medio	22	48,9	48,9	66,7

Alto	15	33,3	33,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	



*Figura 4.* Nivel de supervisión

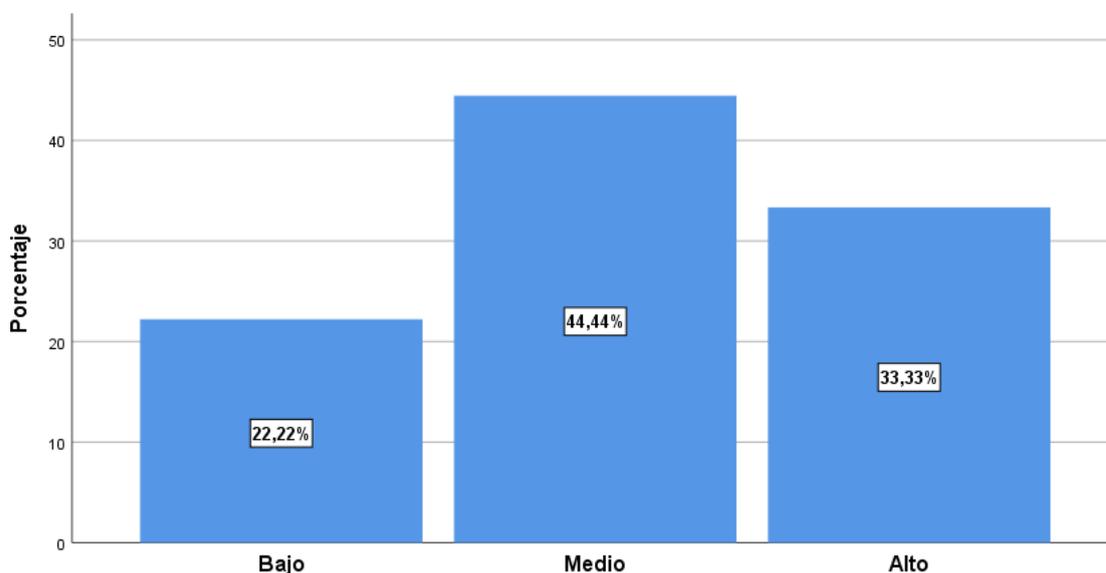
El 48,89% de los encuestados mostraron un nivel medio en la dimensión supervisión, mientras que, el 33,33% indicaron un nivel alto y 17,78% se clasificaron en un nivel bajo. Por ello, se percibe que la mayoría encuentra la dimensión en un nivel medio en la organización. Aunque, será necesario proveer herramientas y técnicas de gestión para que los supervisores fomenten una comunicación efectiva e incluso crear espacios regulares para escuchar las inquietudes de los empleados y proporcionar orientación constructiva.

Tabla 10

*Nivel de comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válid	Bajo	10	22,2	22,2	22,2
o	Medi	20	44,4	44,4	66,7
	o				
	Alto	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



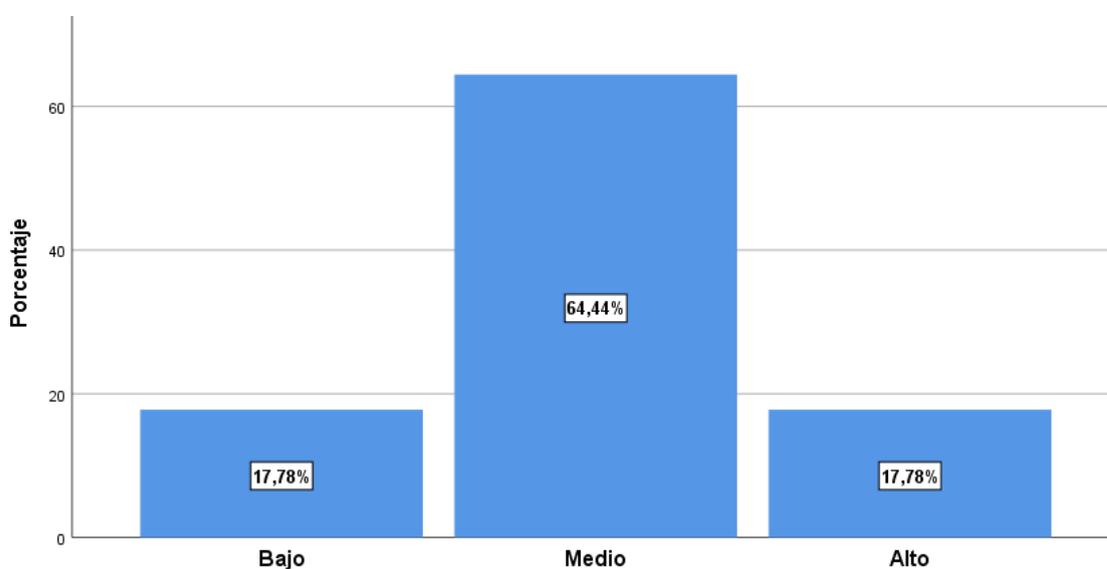
*Figura 5. Nivel de comunicación*

En la figura anterior, se consiguió que el 44,44% de los encuestados mostraron un nivel medio en la dimensión comunicación, 33,33% un nivel alto y el 22,22% un nivel bajo. Por ello, se estableció que la comunicación en la organización se considera un nivel medio entre el personal de la municipalidad. Pero, si se llega a mejorar la dimensión, la municipalidad puede reducir la percepción de niveles bajos y medios, promoviendo un entorno colaborativo y eficiente que impacte positivamente en el clima laboral y en el desempeño organizacional.

Tabla 11

*Nivel de condiciones laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	17,8	17,8	17,8
	Medio	29	64,4	64,4	82,2
	Alto	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



*Figura 6. Nivel de condiciones laborales*

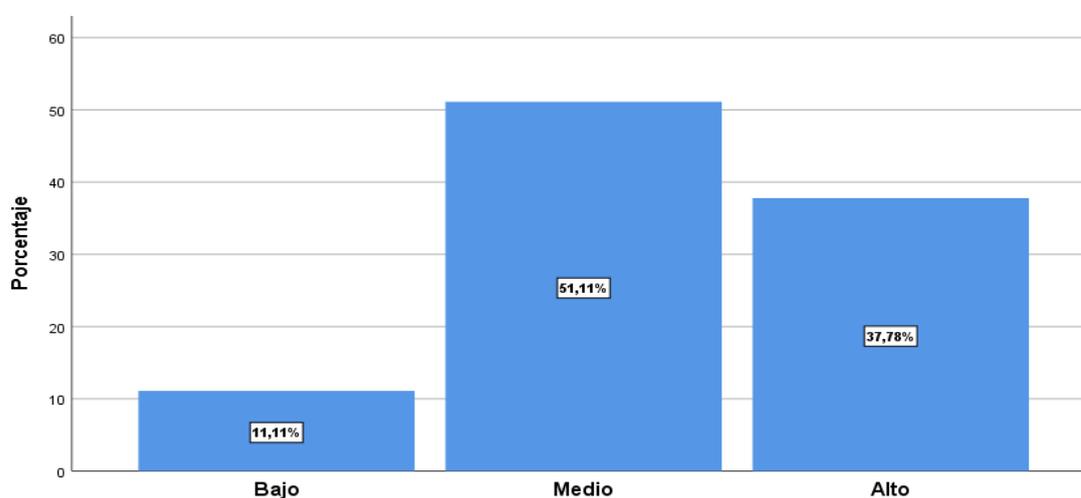
Con respecto a la dimensión condiciones laborales, se consiguió que el 64,44% de los encuestados presentaron un nivel medio. Por otra parte, el 17,78% indicó un nivel alto y otro 17,78% un nivel bajo. De tal modo que, las condiciones laborales son percibidas por los empleados como regular en la municipalidad. Para ello, será necesario definir planes de acción para atender los recursos faltantes y los espacios inadecuados para garantizar bienestar a los empleados.

### **5.1.2 Variable satisfacción laboral**

Tabla 12

*Nivel de satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	11,1	11,1	11,1
	Medio	23	51,1	51,1	62,2
	Alto	17	37,8	37,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



*Figura 7. Nivel de satisfacción laboral*

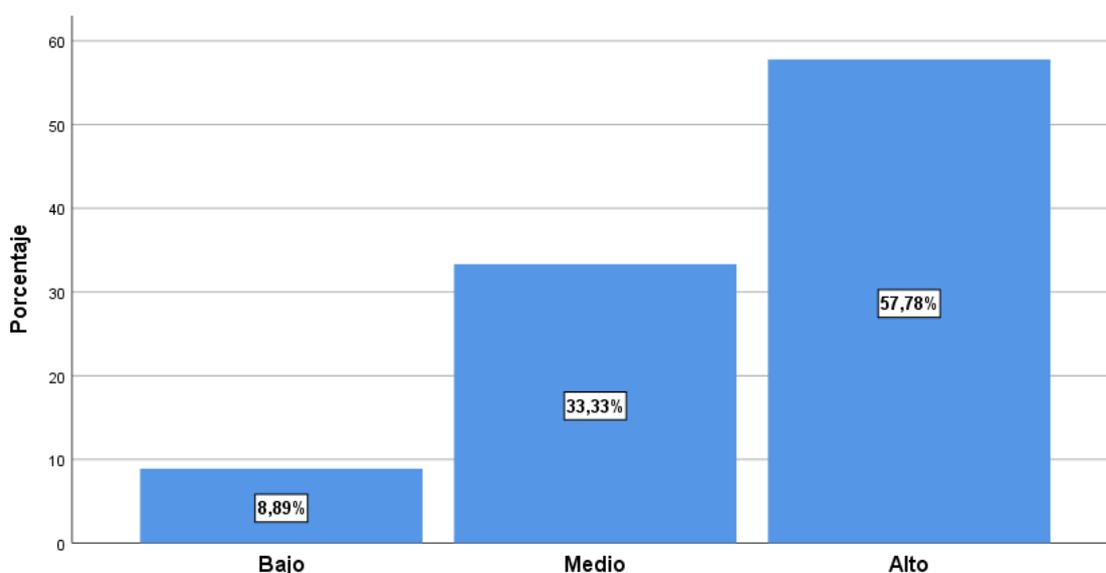
En la variable satisfacción laboral, se obtuvo que el 51,11% de los encuestados mostraron un nivel medio. Aunque, el 37,78% indicaron un nivel alto y solo el 11,11% un nivel bajo. Por tanto, los empleados demuestran en su mayoría un nivel medio en su satisfacción. De tal modo que, la variable interviene en la percepción de los colaboradores sobre su entorno y sus condiciones laborales.

Tabla 13

*Nivel de condiciones de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válid	Bajo	4	8,9	8,9	8,9
o	Medio	15	33,3	33,3	42,2
	Alto	26	57,8	57,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



*Figura 8. Nivel de condiciones de trabajo*

Con respecto a la dimensión condiciones de trabajo, se observó que el 57,78% de los encuestados mostraron un nivel alto, el 33,33% un nivel medio y 8,39% un nivel bajo. En general, las condiciones de trabajo son percibidas como favorables por la mayoría de los empleados, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y productivo. Sin embargo, algunos empleados manifiestan que se requiere mayor atención para garantizar que todos los colaboradores disfruten de condiciones óptimas.

Tabla 14

*Nivel de beneficios económicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	13,3	13,3	13,3
	Medio	21	46,7	46,7	60,0
	Alto	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

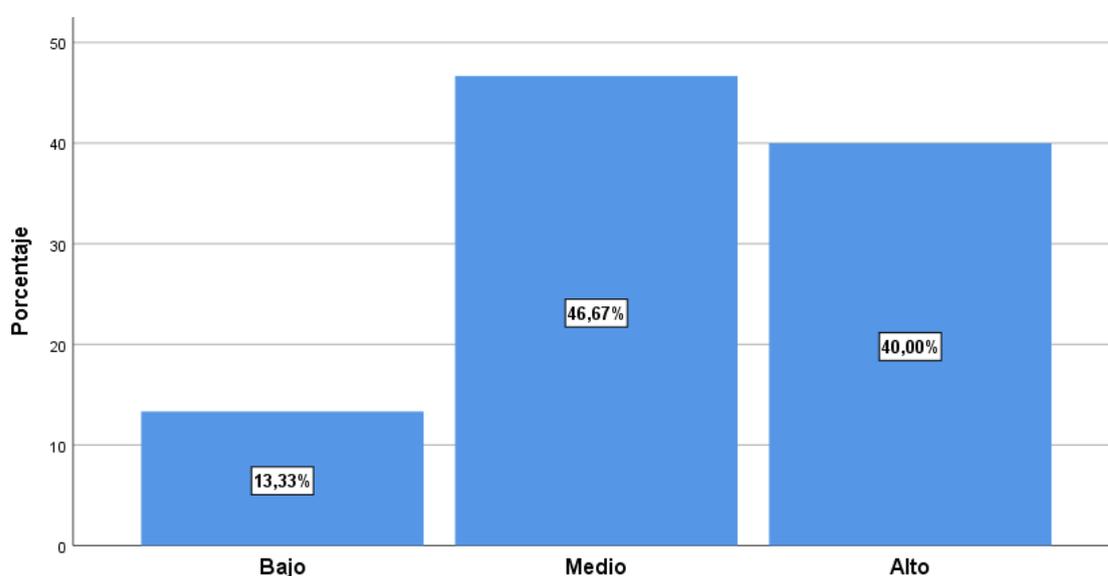


Figura 9. Nivel de beneficios económicos

En la dimensión beneficios económicos, se consiguió que el 46,67% de los encuestados mostraron un nivel medio y el 40% un nivel alto. No obstante, el 13,33% consiguió un nivel bajo. Por ello, la mayoría de los empleados perciben que sus beneficios económicos se encuentran en un nivel medio. De tal modo que, los beneficios suelen satisfacer a los empleados cuando son recompensados siendo este la clave para que pueda

mejorarse la satisfacción laboral.

Tabla 15

*Nivel de reconocimiento personal y/o social*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,9	8,9	8,9
	Medio	23	51,1	51,1	60,0
	Alto	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

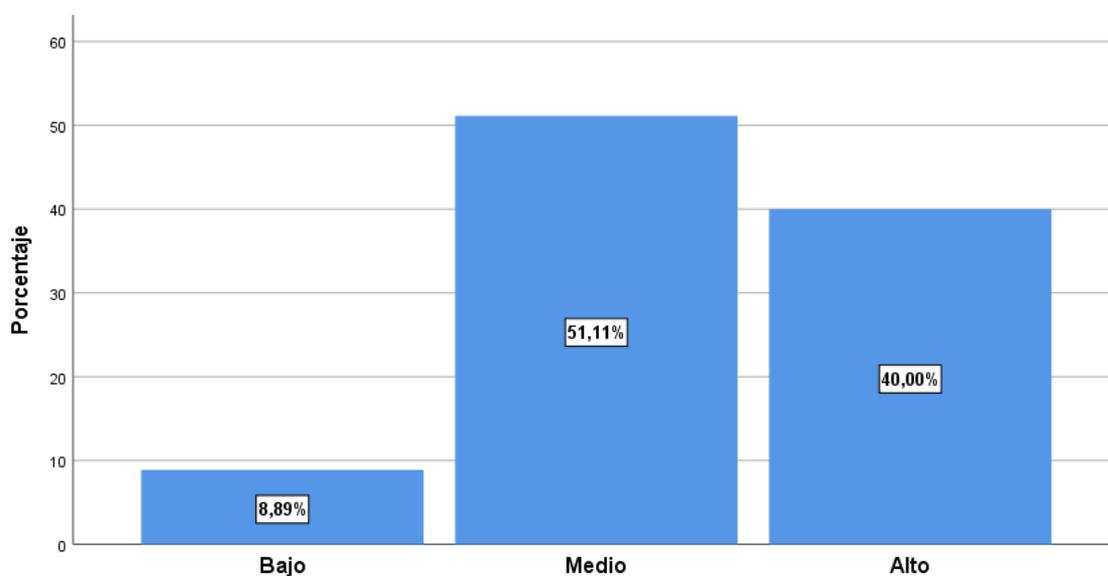


Figura 10. Nivel de reconocimiento personal y/o social

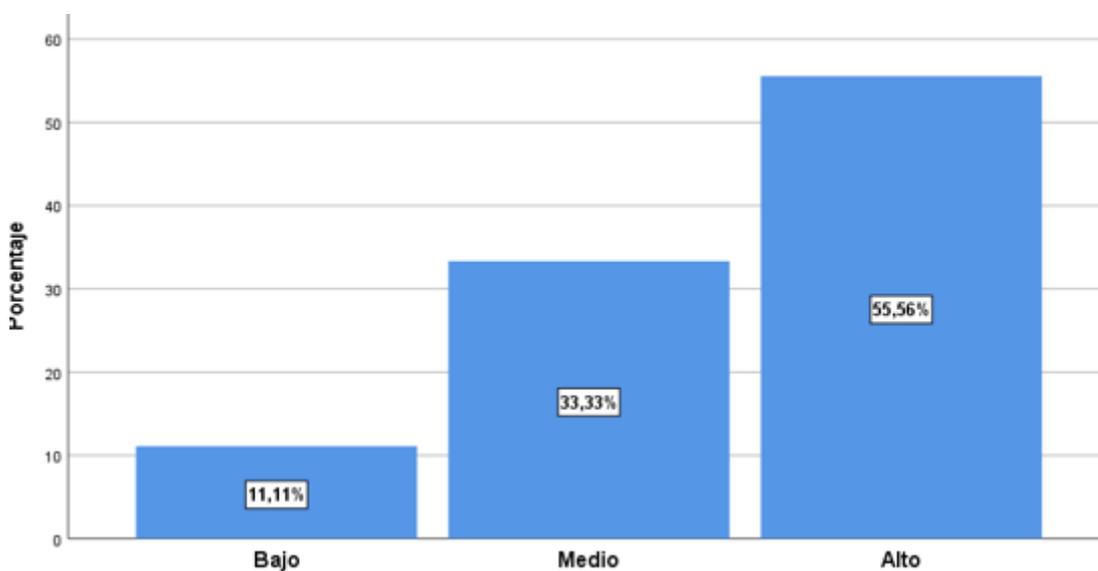
Con respecto a la dimensión reconocimiento personal y/o social, se consiguió que el 51,11% obtuvo el nivel medio, el 40% un nivel alto y el 8,89% un nivel bajo. Por tanto, dado que una parte significativa de los empleados percibe un nivel alto de reconocimiento, la municipalidad debería seguir promoviendo y ampliando estas prácticas de reconocimiento

para mantener este nivel de satisfacción entre los empleados.

Tabla 16

*Nivel de significación de la tarea*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	11,1	11,1	11,1
	Medio	15	33,3	33,3	44,4
	Alto	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



*Figura 11. Nivel de significación de la tarea*

Por último, en la dimensión significación de la tarea, se obtuvo que el 55,56% de los encuestados obtuvieron un nivel alto, mientras que el 33,33% indicaron un nivel medio y solo el 11,11% un nivel bajo. Por ello, la mayoría de los empleados perciben sus tareas como significativas, lo que es una señal positiva para la municipalidad. En estos casos cuando existe un nivel alto de significación en las tareas genera un mayor compromiso y

desempeño en los empleados debido que sienten que su trabajo tiene un impacto en el éxito de la municipalidad.

## 5.2 Análisis inferencial

### 5.2.1 Prueba de normalidad

Este es un proceso estadístico que sirve para establecer si los datos presentan una distribución normal o si existe alguna irregularidad en los mismos (Hernández Mendoza, 2018). Asimismo, esto fue llevado a cabo por medio de los estadígrafos Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk junto con una significancia aceptable menor de 0.05, tal como se muestra en la siguiente regla de decisión.

#### Regla de decisión:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen una conducta no paramétrica. Si  $p_{valor} > 0.05$ , los datos de la serie poseen una conducta paramétrica.

Tabla 17

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,152	45	,011	,961	45	,136
Satisfacción laboral	,099	45	,200*	,958	45	,103

En la tabla anterior, se consideró el estadístico Shapiro Wilk debido que la muestra fue menor a 50. Por ello, de acuerdo a los resultados

obtenidos la sig fue mayor a 0.05. En este caso, se utilizó la prueba de correlación de Pearson.

### 5.2.2 Contrastación de hipótesis general

Para la prueba de correlación de Pearson entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, se planteó la siguiente regla de decisión junto con la hipótesis alterna y nula:

#### Regla de decisión:

Valor  $p(\text{sig}) > \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis nula. Valor  $p(\text{sig}) < \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis alterna.

**Hi:** Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

**Ho:** No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

Tabla 18

#### *Contrastación de la hipótesis general*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,255*
	Sig. (unilateral)		,046
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,255*	1
	Sig. (unilateral)	,046	
	N	45	45

En la tabla anterior, se obtuvo que el coeficiente de correlación fue de 0,255 y la significancia fue de  $0,046 < 0.05$ , se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### 5.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 1

Para la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral, se planteó la siguiente regla de decisión junto con la hipótesis alterna y nula:

#### Regla de decisión:

Valor  $p(\text{sig}) > \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis nula. Valor  $p(\text{sig}) < \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis alterna.

**Hi:** Existe relación significativa entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

**Ho:** No existe relación significativa entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Tabla 19

*Contrastación de la hipótesis específica 1*

	Autorrealización	Satisfacción laboral
--	------------------	----------------------

Realización personal	Correlación de Pearson	1	,240
	Sig. (unilateral)		,057
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,240	1
	Sig. (unilateral)	,057	
	N	45	45

Se obtuvo que la correlación fue de 0,240 y la significancia fue de  $0,057 > 0,05$ , se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Por tanto, no existe relación significativa entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### 5.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

Para la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión involucramiento laboral y satisfacción laboral, se planteó la siguiente regla de decisión junto con la hipótesis alterna y nula:

#### Regla de decisión:

Valor  $p(\text{sig}) > \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis nula. Valor  $p(\text{sig}) < \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis alterna.

**Hi:** Existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

**Ho:** No existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

Tabla 20

***Contrastación de la hipótesis específica 2***

		Involucrami ento laboral	Satisfacción laboral
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	1	,254*
	Sig. (unilateral)		,046
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,254*	1
	Sig. (unilateral)	,046	
	N	45	45

Se obtuvo que la correlación fue de 0,254 y la significancia fue de  $0,046 < 0.05$ , se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

**5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3**

Para la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión supervisión y satisfacción laboral, se planteó la siguiente regla de decisión junto con la hipótesis alterna y nula:

**Regla de decisión:**

Valor  $p(\text{sig}) > \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis nula. Valor  $p(\text{sig}) < \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis alterna.

**Hi:** Existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Tabla 21

*Contrastación de la hipótesis específica 3*

		Supervisión	Satisfacción laboral
Supervisión	Correlación de Pearson	1	,209
	Sig. (unilateral)		,084
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,209	1
	Sig. (unilateral)	,084	
	N	45	45

Se obtuvo que la correlación fue de 0,209 y la significancia fue de 0,084 > 0.05, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. De tal modo que, se determinó que no existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

#### 5.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4

Para la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral, se planteó la siguiente regla de decisión junto con la hipótesis alterna y nula:

##### **Regla de decisión:**

Valor  $p(\text{sig}) > \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis nula. Valor  $p(\text{sig}) < \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis alterna.

**Hi:** Existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la municipalidad Anco Huallo

**Ho:** No existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

Tabla 22

*Contrastación de la hipótesis específica 4*

		Comunicación	Satisfacción laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,271*
	Sig. (unilateral)		,036
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,271*	1
	Sig. (unilateral)	,036	
	N	45	45

Se obtuvo que la correlación fue de 0,271 y la significancia fue de  $0,036 < 0,05$ , se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. De tal modo que, se determinó que existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### 5.2.6 Contrastación de la hipótesis específica 5

Para la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral, se planteó la siguiente regla de

decisión junto con la hipótesis alterna y nula:

**Regla de decisión:**

Valor  $p(\text{sig}) > \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis nula. Valor  $p(\text{sig}) < \alpha: 0.05$ , Se acepta la hipótesis alterna.

**Hi:** Existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

**Ho:** No existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

Tabla 23

*Contrastación de la hipótesis específica 5*

		<b>Condiciones laborales</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	1	,166
	Sig. (unilateral)		,137
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,166	1
	Sig. (unilateral)	,137	
	N	45	45

Se obtuvo que la correlación fue de 0,166 y la significancia fue de  $0,137 > 0.05$ , se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. De tal modo que, se determinó que no existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de

servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

### **5.3 Discusión de resultados**

En primer lugar, de acuerdo con el objetivo general, el coeficiente de correlación fue de 0.255 y una sig de 0.046. Por tanto, se demostró que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, estos hallazgos se relacionan con la investigación de Jufrizen (2021), quienes obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.609 y una sig de 0.004 para las mismas variables. También, Sridevi y Amuthavalli (2019) obtuvo una correlación de 0.563 y una sig. de 0.001.

De tal modo que, el clima organizacional tiene una influencia importante en la satisfacción laboral, debido a factores culturales, físicos y social en los empleados por lo general.

Por otro lado, según el objetivo específico 1, se observó que el 62,22% de los individuos perciben un nivel medio en la dimensión realización personal, 20% de los empleados alcanza un nivel alto y solo el 17,78% muestra un nivel bajo. Esto es consistente con investigaciones previas como la de Díaz (2019), quien también encontró que las oportunidades limitadas de crecimiento profesional influyen negativamente en la percepción de realización personal, debido que refuerza la idea de que un nivel bajo o medio en esta dimensión puede estar vinculado directamente a la falta de oportunidades de desarrollo dentro de la organización. El hecho de que la mayoría de los empleados perciba su nivel de satisfacción en esta área como

medio, indica que las políticas y el desarrollo de carrera son insuficientes. Por tanto, los empleados sienten que no se les ofrece el espacio necesario para crecer profesionalmente, ascender o cumplir con sus expectativas contractuales, lo que repercute en su nivel de compromiso y satisfacción general.

Por otra parte, en el objetivo específico 2, se obtuvo una correlación de 0.254 y una sig. de 0.046 indican que existe una relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral. En comparación con la investigación de Díaz (2019), aborda la dimensión involucramiento laboral observando que los empleados experimentan un nivel medio en el trabajo, lo que significa que tienen un grado de libertad para tomar decisiones sobre sus actividades laborales y proponer sus propias tareas al involucrase en el trabajo. Por tanto, este factor influye en los aspectos de su trabajo, tienden a sentirse más comprometidos y satisfechos. También, esto permite a los trabajadores que fortalezcan un vínculo emocional y cognitivo con sus tareas, aumentando el involucramiento.

Posteriormente, de acuerdo al objetivo específico 3, la correlación de 0.209 y una sig. de 0.084 indican que no existe una relación entre la supervisión y la satisfacción laboral. Este hallazgo se contrasta con estudios como el de Díaz (2019), donde se observó que la relación entre subordinados y supervisores tiene un impacto moderado en la satisfacción laboral. Aunque, estos no experimentan un nivel extremadamente alto de satisfacción respecto a la supervisión, consideran que ésta debe ser equitativa y periódica.

Además, de acuerdo al objetivo específico 4, el 44,44% de los encuestados perciben la comunicación en la municipalidad como de nivel medio, mientras que un 33,33% la consideran de nivel alto y un 22,22% en nivel bajo. Este resultado es consistente con el estudio de Sánchez (2019), donde se observó que un 56,8% de los trabajadores percibía que la comunicación organizacional es considerada como un aspecto por mejorar. También encontró que un 5,81% menciona que la comunicación no es adecuada, lo cual puede señalar problemas más profundos, como una comunicación deficiente entre directivos y personal.

De tal modo que, al comparar ambos estudios, se destaca una tendencia similar en la percepción de la comunicación organizacional, debido que por lo general los empleados creen que la comunicación no es óptima y necesita mejorar, ya sea por falta de canales de comunicación claros y efectivos, poca retroalimentación entre los niveles jerárquicos o una insuficiente participación del personal en los procesos de toma de decisiones.

Por último, en el objetivo específico 5, se encontró que no existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral debido que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.166 y una sig de 0.137. Aunque las condiciones laborales pueden influir en otros aspectos del trabajo, no tienen un impacto directo y significativo en la satisfacción laboral en este contexto. Mientras que, en la investigación de Díaz (2019), se encontró que los empleados consideran que aspectos como la ventilación, el espacio físico, la temperatura y los recursos tecnológicos son adecuados, determinándose que la

satisfacción laboral de los empleados no se centra totalmente en ello, pero si se considera al menos un entorno físico agradable. Por tanto, los empleados pueden estar más conscientes de la importancia de estos factores en su bienestar general.

## CONCLUSIONES

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, dado que se obtuvo la correlación de 0,255 y la significancia fue de  $0,046 < 0.05$ . Por tanto, el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, es decir, que factores como el entorno cultural, físico y social pueden cambiar la percepción de los empleados de la municipalidad. Asimismo, esto podría permitir mejorar la satisfacción laboral de los empleados.

No existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, dado que se obtuvo la correlación de 0,240 y la significancia fue de  $0,057 > 0.05$ . Por tanto, la realización personal no necesariamente interviene en la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad, esto puede ser porque están tomando en cuenta otros factores como prioritarios en sus puestos de trabajo.

Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, dado que se obtuvo la correlación de 0,254 y la significancia fue de  $0,046 < 0.05$ . Por tanto, cuando los empleados se sienten más involucrados en sus tareas tienden a estar más satisfechos con su trabajo. De tal modo que, si se fomenta un mayor compromiso y participación de los empleados en sus actividades diarias se podría mejorar su satisfacción laboral general.

No existe una relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, dado que se obtuvo la correlación de 0,209 y la significancia fue de  $0,084 > 0.05$ . Por tanto, los empleados perciben la supervisión en un nivel medio y no hay evidencia estadística suficiente para afirmar que la dimensión influya significativamente en la satisfacción laboral. No obstante, en este contexto parece que los empleados de la municipalidad no consideran esta dimensión como un factor importante para su bienestar a la hora de realizar sus actividades.

Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, dado que se obtuvo una correlación de 0,271 y la significancia fue de  $0,036 < 0.05$ . Esto significa que una mejor comunicación dentro de la organización tiene una relación directa y real con el aumento de la satisfacción laboral. Asimismo, cuando los empleados consideran que los canales de comunicación interna funcionan de manera aceptable, se alcanza niveles óptimos en las actividades de los empleados. De tal manera que, si se mejora los flujos de comunicación se garantiza que los empleados se sientan informados y escuchados en el trabajo, contribuyendo así a un entorno laboral más positivo y eficiente.

No existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, dado que se obtuvo una correlación de ,166 y la significancia fue de  $0,137 > 0.05$ . Por tanto, los factores

físicos en el entorno de trabajo no es un elemento prioritario para los empleados siendo este un concepto subjetivo para los mismos.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda fomentar valores compartidos como la honestidad, responsabilidad que promuevan el respeto, la colaboración y el trabajo en equipo, esto permitirá crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados y motivados a contribuir al éxito de la organización.

Se recomienda brindar programas de desarrollo profesional y formación continua en gestión de residuos sólidos, salud y seguridad en el trabajo, que permitan a los empleados mejorar sus habilidades y conocimientos. Esto puede incluir talleres, cursos o acceso a capacitaciones externas que les ayuden a progresar en su carrera dentro de la organización.

Se recomienda implementar estrategias que aumenten el compromiso de los empleados con su trabajo, como asignarles proyectos específicos donde puedan asumir un rol activo en la toma de decisiones. Esto les permitirá sentir que tienen un mayor control sobre su trabajo y que contribuyen de manera significativa a los objetivos de la organización.

Se recomienda que los supervisores adopten un enfoque más participativo, fomentando el diálogo y la colaboración, ya sea mediante reuniones regulares para discutir el progreso, dificultades y propuestas de mejora, donde los empleados se sientan escuchados y valorados.

Se recomienda garantizar que la información fluya de manera clara desde la dirección hacia el personal y viceversa. Para ello, será necesario generar retroalimentación entre los empleados para fortalecer la confianza y promover una comunicación más abierta y efectiva.

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas del entorno físico de

trabajo para identificar áreas de mejora. También, Implementar políticas de bienestar laboral que incluyan beneficios como espacios ergonómicos, programas de salud ocupacional y flexibilidad laboral para mejorar el equilibrio entre la vida personal y profesional.

## REFERENCIAS

- Bazalar, M., & Choquehuanca, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llameasen*, 1, 35–51. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.  
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Benites, L. (2022). *El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80532>
- Campos, G. (2020). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Cáceres, N., et al. (2018). Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de créditos del territorio uno de Compartamos Financiera, Arequipa – 2017. *Revista Científica Investigación Andina*, 18(1), 162–175.
- Cardozo, C. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes del programa de psicología de la Universidad de Pamplona (Norte de Santander, Colombia)* [Tesis de pregrado, Universidad de Pamplona].  
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3505>
- Charry, H., & Condor, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: Una revisión sistemática. *Revista RIDE*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>

- Cuero, J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali* [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño].  
[https://redcol.minciencias.gov.co/Record/UAntonioN2\\_6a892cbe7a3b935f803e216f8a882b50](https://redcol.minciencias.gov.co/Record/UAntonioN2_6a892cbe7a3b935f803e216f8a882b50)
- Diario Gestión Perú. (2019, junio 10). Encuestas de clima laboral: Menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. *Gestión*.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menosde-50-de-empresas-aplica-accionespara-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>
- Estrada, E., Mamani, H., & Chura, J. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral: Caso de docentes de instituciones educativas de educación básica. *Conocimiento para el desarrollo*, 10(2), 221–226. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.08>
- Forbes. (2019, mayo 6). Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores. <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación & Negocios*, 13(21).  
<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Haryono, S., et al. (2019). Do organizational climate and organizational justice enhance job performance through job satisfaction? A study of Indonesian employees. *Revista de la Academia de Gestión Estratégica*, 18(1).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª ed.). McGraw Hill Education.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300–312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Hurtado, C. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe - La Libertad, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].
- Jufrizen, J., & Pratiwi, S. (2021). The effect of organizational climate on employee job satisfaction with work ethics as a moderating variable. *Journal of International Conference Proceedings*, 4, 23–31. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1245>
- La República. (2020, enero 25). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Martínez, O. (2019). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 8(3), 1187–1194. <https://dx.doi.org/10.26788/riepg.2019.3.1376>
- Mendoza, R., & Moyano, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vsve>
- Mercedes, M., & Delgado, M. (2020). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Centro Poblado Boca del Río, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
- Miranda, D. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la*

- Junta Nacional de Justicia* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC. Manual (1ª ed.)*.  
<https://studylib.es/doc/9090343/escala-clima-laboral-cl-spc-manual-1o-ed--1->
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL-SPC*.  
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-san-juan-bautista/psicologia-organizacional/escala-de-satisfaccion-laboral-sl-spc/71074961>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 1–12.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pimentel, A. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup].
- Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su relación en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dom. Cien*, 7(5, Especial Septiembre), 581–596. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
- Salazar, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H., & Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Revista de Enfermería de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 17(3).  
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Sánchez, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud Chota, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca].
- Sánchez, D. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del*

*desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia*

[Tesis de posgrado, Universidad de Montemorelos].

Sridevi, M. (2019). Organizational climate and job satisfaction of private school teachers.

*Academia.edu*, 6.

[https://www.academia.edu/42709399/ORGANIZATIONAL\\_CLIMATE\\_AND\\_JOB\\_SATISFACTION\\_OF\\_PRIVATE\\_SCHOOL\\_TEACHERS](https://www.academia.edu/42709399/ORGANIZATIONAL_CLIMATE_AND_JOB_SATISFACTION_OF_PRIVATE_SCHOOL_TEACHERS)

Soria, A., et al. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Revista de la Universidad Autónoma de*

*Tamaulipas*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>

Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una empresa social del Estado. *Revista Espacios*, 39(19),

5. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>

Ruiz, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la*

*Municipalidad Distrital de Sanagorán de la Provincia Sánchez Carrión – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los*

*empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018–2019 primer semestre* [Tesis de pregrado, Universidad Libre].

Trávez, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en las IES del Ecuador. Caso*

*de estudio IST Vicente León, PA 2020-II* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/items/9d45a71c-4aa1-4629-ac3e-b62bb7cf9e5d>

Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento: Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista*

*Interamericana de Ambiente y Turismo (RIAT)*, 15(1), 82–92.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf>

**APENDICES**  
**Apéndice A. Matriz De Consistencia**

<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo</p>	<p><b>Variable independiente</b>  Clima Organizacional</p>	Realización personal	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><b>Técnica:</b></p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo? ¿Cuál es la relación que existe entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en el personal</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Determinar la relación que existe entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en el personal</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre realización personal y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo Existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción</p>		Involucramiento laboral	
				Supervisión	
				Comunicación	
			<p><b>Variable dependiente</b></p>	Condiciones laborales	
				Significación de la tarea	
				condiciones de trabajo	
				Reconocimiento personal y/o social	

<p>de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?                  ¿Cuál es la relación que existe entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?                  ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?                  ¿Cuál es la relación que existe entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo?</p>	<p>de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental                  Determinar la relación que existe entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo                  Determinar la relación que existe entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo                  Determinar la relación que existe entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo</p>	<p>laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo                  Existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo                  Existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo                  Existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Beneficios económicos</p>	<p>Encuesta   <b>Instrumento:</b>                  Cuestionario</p>
--	---	---	-----------------------------	------------------------------	---

## Apéndice B. Constancia De Aplicación De La Encuesta

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Anco Huallo, 17 de febrero de 2025

CARTA N° 003-2025-HJST

INGENIERA:  
NOEMI QUISPE DELGADO  
Gerente de Servicios Municipales y Gestión Ambiental  
Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

ASUNTO: Remito cuestionario de trabajo de investigación para tesis

MUNICIPALIDAD DIST. ANCO HUAYLLO	
GERENCIA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y GESTIÓN AMBIENTAL	
FECHA:	21 - 02 - 25
HORA:	10:08 a.m.
N° FOLIO:	227
FIRMA:	

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de saludarle muy cordialmente; y a la vez, remitirle los cuestionarios aplicado a los colaboradores de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental, en el marco de la ejecución del trabajo de investigación de tesis de grado titulado: "Clima organización y satisfacción laboral del personal de la gerencia de servicios municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo". Que a continuación detallo en el siguiente cuadro:

Ámbito de estudio	Municipalidad Distrital de Anco Huallo
Tamaño de la muestra	45 colaboradores
Fecha de realización de la encuesta	17 – 21 de setiembre 2024
<b>Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental</b>	<b>Distribución de la muestra</b>
Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental	1
Asistente de Gerencia	1
<b>Sub Gerencia de Servicios Municipales</b>	
Unidad de Seguridad Ciudadana, Serenazgo y Policía Municipal	9
Unidad de Tránsito y Transportes	8
Unidad de Limpieza Pública, Parques, Jardines y Cementerio	10
Unidad de Mercados, Camal Municipal y Locales Públicos	7
Unidad de Relleno Sanitario y Residuos Sólidos	8

Unidad de manejo de Recursos Naturales, Gestión y Fiscalización Ambiental	1
<b>Total muestra</b>	<b>45</b>

**Adjunto:**

- 45 cuestionario de clima laboral
- 45 cuestionario de satisfacción laboral

Aprovecho la carta para agradecer la oportunidad y facilidad brindada para llevar a cabo el trabajo de investigación.

Atentamente

  
Bach. Henry Josue Solis Tomas  
Tesista

## Apéndice C. Cuestionario de clima laboral

### ENCUESTA N°1

#### ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

##### Datos Personales

Edad

Sexo  M  F

Estado Ocupacional: Profesional  Técnico  Auxiliar

Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años  10-20 años  20- a mas años

Condición Laboral: Nombrado  CAS/SNP  Practicantes/Secig.

*A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas*

Nº	Ítems	Ninguno o Nunca (1)	Poco (2)	Regular o Algo (3)	Mucho (4)	Todo o Siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Institución.					
3	El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo y coopera con los demás.					
8	En la Institución, se mejora continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Institución.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Institución.					

18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías y protocolos de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Institución promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El superior escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					

45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Institución.					
49	Se socializan los avances de cada área de la Institución.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**El cuestionario es válido, puesto que hay coherencia entre:**

- **La variable y los reactivos**
- **Los reactivos y las alternativas de respuesta**

**Además, hay suficiencia en el número de reactivos**

  
 .....  
**Carlos Alberto López Marrufo**  
 Doctor en Administración de la Educación  
 ORCID: 0000-0002 - 4299 - 7798

## ESCALA SATISFACCION LABORAL SL - SPC

## Datos Personales

Edad Sexo  M  FEstado Ocupacional: Profesional  Técnico  Auxiliar Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años  10-20 años  20- a mas años Condicion Laboral: Nombrado  CAS/SNP  Practicantes/Secig. 

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

Nº	Ítems	Total, Acuerdo (5)	Acuerdo (4)	Indeciso (3)	En Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo tiene relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento bien con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa un buen trato					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que favorece mi realización profesional.					
16	Prefiero compenetrarme con las personas con las que trabajo.					
17	Me satisface mi horario					

18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías y protocolos de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Institución promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El superior escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					

45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Institución					
49	Se socializan los avances en otras áreas de la Institución					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



.....  
**Carlos Fuentes Guizado**  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
ORCID: 0000 - 0001 - 8056 - 9595

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

Datos Personales

Edad

Sexo  M  F

Estado Ocupacional: Profesional  Técnico  Auxillar

Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años  10-20 años  20- a mas años

Condicion Laboral: Nombrado  CAS/SNP  Practicantes/Secig.

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a la que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

Nº	Ítems	Ninguno o Nunca (1)	Poco (2)	Regular o Algo (3)	Mucho (4)	Todo o Siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Institución.					
3	El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo y coopera con los demás.					
8	En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Institución.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Institución.					

C.P.C. YESENIA BARRIOS DE LA CRUZ  
 18/ DE ABRIL DE 2014. 18-1729  
 EXPERTO EN RECURSOS HUMANOS

18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						
19	Existen suficientes canales de comunicación.						
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.						
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.						
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.						
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.						
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						
29	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.						
30	Existe una buena administración de los recursos.						
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						
33	Existen normas y procedimientos como guías y protocolos de trabajo.						
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación.						
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.						
36	La Institución promueve el desarrollo del personal.						
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.						
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.						
39	El superior escucha los planteamientos que se le hacen.						
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.						
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Institución.						
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						

  
 C.P.C. VELSUN FERRUSPI DE LA CRUZ  
 N° DE MATRÍCULA: 18-1729  
 EXPERTO EN RECURSOS HUMANOS

45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Institución					
49	Se socializan los avances de cada área de la Institución					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



C.P.C. YELKEN BEROSPI DE LA CRUZ  
N° DE MATRICULA: 18-1729  
EXPERTO EN RECURSOS HUMANOS

## Apéndice D. Cuestionario de satisfacción laboral

### ESCALA SATISFACCION LABORAL SL - SPC

#### Datos Personales

Edad

Sexo  M  F

Estado Ocupacional: Profesional  Técnico  Auxiliar

Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años  10-20 años  20- a mas años

Condición Laboral: Nombrado  CAS/SNP  Practicantes/Secig.

*A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describe mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas*

Nº	Ítems	Total Acuerdo (5)	Acuerdo (4)	Indeciso (3)	En Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo tiene relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7	Me siento bien con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa un buen trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que favorece mi realización profesional.					
16	Prefiero compenetrarme con las personas con las que trabajo.					
17	Me satisface mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19	Las tareas que realizo las percibo como muy importantes.				
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.				
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				
23	El horario de trabajo me es favorable.				
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.				
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.				
26	Mi trabajo me conforta				
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.				
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.				
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.				
30	Me gusta el trabajo que realizo.				
31	Me siento a gusto con mi (s) jefe (s).				
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				
33	Se te reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.				
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).				
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.				
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.				

**El cuestionario es válido, puesto que hay coherencia entre:**

- La variable y los reactivos
- Los reactivos y las alternativas de respuesta

**Además, hay suficiencia en el número de reactivos**

  
 .....  
**Carlos Alberto López Marrufo**  
 Doctor en Administración de la Educación  
 ORCID: 0000-0002 - 4299 - 7799

## ESCALA SATISFACCION LABORAL SL - SPC

## Datos Personales

Edad Sexo  M  FEstado Ocupacional: Profesional  Técnico  Auxiliar Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años  10-20 años  20- a mas años Condición Laboral: Nombrado  CAS/SNP  Practicantes/Secig. 

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Contesté todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

Nº	Ítems	Total, Acuerdo (5)	Acuerdo (4)	Indeciso (3)	En Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo tiene relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento bien con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa un buen trato					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que favorece mi realización profesional.					
16	Prefiero compenetrarme con las personas con las que trabajo.					
17	Me satisface mi horario					

18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como muy importantes.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me es favorable.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me conforta.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

  
**Carlos Fuentes Guizado**  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 ORCID: 0000-0001-8056-9595

## ESCALA SATISFACCION LABORAL SL - SPC

## Datos Personales

Edad Sexo  M  FEstado Ocupacional: Profesional  Técnico  Auxiliar Tiempo de Servicio en la Institución: 05-10 años  10-20 años  20- a mas años Condición Laboral: Nombrado  CAS/SNP  Practicantes/Secig 

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

Nº	Ítems	Total, Acuerdo (5)	Acuerdo (4)	Indeciso (3)	En Desacuerdo (2)	Total Desacuerdo (1)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo tiene relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento bien con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa un buen trato					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que favorece mi realización profesional.					
16	Prefiero compenetrarme con las personas con las que trabajo.					
17	Me satisface mi horario					

15	La sensación que tengo de mi trabajo es que favorece mi realización profesional.					
16	Prefiero compenetrarme con las personas con las que trabajo.					
17	Me satisface mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como muy importantes.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me es favorable.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me conforta.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	Me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	Se te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

  
 C.P.C. YELSEN BERRIOSPI DE LA CRUZ  
 N.º DE MATRÍCULA: 18-1729  
 EXPERTO EN RECURSOS HUMANOS