

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2017”**

TESIS

PRESENTADO POR:

**BACH.SHASSY PALOMINO BRAVO
BACH.RUTH MELY CRUZ BERNAOLA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ABANCAY - PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2017”

Presentado por la BACH. SHASSY PALOMINO BRAVO y BACH. RUTH MELY CRUZ
BERNAOLA, para optar el título:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Sustentado y aprobado el 06 de Diciembre del 2018 ante el jurado:

Presidente:



Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio

Primer miembro:



Mg. Julián Oré Leiva

Segundo miembro:



Mg. Máximo Soto Pareja

Asesor:



Dr. Mauricio Raúl Escalante Cárdenas

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por la fortaleza en aquellos momentos de dificultad y por darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en nuestra vida personal y profesional.

A nuestros padres por su apoyo incondicional, esfuerzo, dedicación, confianza a lo largo de nuestra vida, por sus enseñanzas inculcadas para no rendirnos ante los obstáculos que se presenten en nuestro camino.

A la Municipalidad Provincial de Abancay que contribuyó con su personal, por brindarnos la información necesaria para la elaboración de esta tesis, por la disposición y colaboración en responder las encuestas, las cuales fueron fundamentales para obtener los resultados de esta investigación.

Expresamos nuestra gratitud a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, por habernos acogido en sus aulas en este largo proceso de aprendizaje, también a todos los docentes por habernos orientado de una manera profesional, al aportarnos con sus conocimientos, para poder culminar con éxito nuestro trabajo de investigación, y así poder obtener el Título de Licenciado en Administración.

Agradecemos mucho por la ayuda de los maestros, compañeros al aportarnos con sus conocimientos

Finalmente, agradecemos a todas aquellas personas, que ayudaron en la culminación de nuestra investigación, por sus consejos, amistad y apoyo.

Shassy y Ruth Mely



DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada momento, por fortalecer e iluminar cada paso que doy y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, a mis padres por ser la fuente principal en todo lo que soy, mi educación, enseñanza de valores, por su apoyo incondicional brindado en todo momento.

Ruth Mely Cruz Bernaola

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre quien ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado salir adelante. A mis hermanos quienes están siempre conmigo apoyándome cuando más los necesito y brindándome conocimientos.

Shassy Palomino Bravo



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1. Descripción del problema	5
1.2. Enunciado	6
a) General.....	6
b) Específicos.....	6
1.3. Objetivos.....	7
a) General.....	7
b) Específicos.....	7
1.4. Justificación.....	8
1.5. Delimitación	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Marco referencial.....	12
2.2.1. Clima organizacional.	12
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	25
2.3. Definición de términos	30
CAPÍTULO III.....	32
DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1. Definición de variables	32
3.2. Operacionalización de variables	32
3.3. Hipótesis de la investigación	33
Hipótesis general.....	33
Hipótesis específico.	33
3.4. Tipos y nivel de investigación	33
3.4.1. Tipo.....	33
3.4.2. Nivel.....	33

3.4.3. El método.....	34
3.4.4. El diseño de la investigación.....	34
3.5. Población y muestra.....	34
3.5.1. Población.....	34
3.5.2. Muestra.....	34
3.6. Procedimiento de investigación.....	35
3.7. Materiales de investigación.....	36
3.7.1. Técnicas de investigación.....	36
3.7.2. Instrumento de investigación.....	36
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS.....	39
4.1. Descripción de los resultados.....	39
4.1.1. Información general.....	39
4.1.2. Información específica.....	44
4.2. Contrastación de hipótesis.....	58
4.2.1. Contrastación de hipótesis general.....	58
4.2.2. Contrastación de hipótesis específicos.....	59
4.3. Discusión de resultados.....	71
CAPÍTULO V.....	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. Conclusiones.....	74
5.2. Recomendaciones.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	81



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay	35
Tabla 2. Niveles para determinar el clima organizacional de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	37
Tabla 3. Análisis de fiabilidad del instrumento con alfa de Cronbah.....	37
Tabla 4. Resultados de análisis de fiabilidad del alfa de cronbach de la variable clima organizacional.....	37
Tabla 5. Resultados de análisis de fiabilidad del alfa de cronbach de la variable satisfacción laboral.	38
Tabla 6. Distribución porcentual del cargo que ocupa los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	39
Tabla 7. Distribución porcentual área donde labora los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.....	41
Tabla 8. Distribución porcentual condición laboral los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.....	42
Tabla 9. Distribución porcentual de sexo de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.....	43
Tabla 10. La estructura del clima organizacional en los servidores públicos	44
Tabla 11. La responsabilidad del clima organizacional en los servidores públicos	46
Tabla 12. La recompensa del clima organizacional en los servidores públicos.	47
Tabla 13. La cooperación del clima organizacional en los servidores públicos.....	48
Tabla 14. El conflicto del clima organizacional en los servidores públicos.....	49
Tabla 15. La identidad del clima organizacional en los servidores públicos	50
Tabla 16. La satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay. 51	
Tabla 17. El trabajo en sí mismo de la satisfacción laboral en los servidores públicos	52
Tabla 18. El salario de la satisfacción laboral en los servidores públicos.....	53
Tabla 19. Las oportunidades de promoción de la satisfacción laboral en los servidores públicos.....	54
Tabla 20. La supervisión de la satisfacción laboral en los servidores públicos	56
Tabla 21. Los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral en los servidores públicos	57
Tabla 22. Contrastación de la hipótesis general	58
Tabla 23. Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	59
Tabla 24. Contrastación de Hipótesis específica 1	59
Tabla 25. Correlación entre estructura y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	61
Tabla 26. Contrastación de Hipótesis específica 2.....	61
Tabla 27. Correlación entre responsabilidad y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	62



Tabla 28. Contrastación de Hipótesis específica 3	63
Tabla 29. Correlación entre recompensa y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	64
Tabla 30. Contrastación de Hipótesis específica 4	65
Tabla 31. Correlación entre cooperación y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	66
Tabla 32. Contrastación de Hipótesis Específica 5	67
Tabla 33. Correlación entre conflicto y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	68
Tabla 34. Contrastación de Hipótesis Específica 6	69
Tabla 35. Correlación entre identidad y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelos de clima organizacional	25
Figura 2. Operacionalizacion de variables	32
Figura 3. Distribución porcentual de cargo que ocupa.....	40
Figura 4. Distribución porcentual de área donde labora	42
Figura 5. Distribución porcentual de condición laboral.....	43
Figura 6. Distribución porcentual de sexo	44
Figura 7. Dimensión de estructura del clima organizacional.....	45
Figura 8. Dimensión de responsabilidad del clima organizacional.....	46
Figura 9. Dimensión de recompensa del clima organizacional.....	47
Figura 10. Dimensión de cooperación del clima organizacional	48
Figura 11. Dimensión de conflicto del clima organizacional.....	50
Figura 12. Dimensión de identidad de clima organizacional.....	51
Figura 13. Variable 2 satisfacción laboral.....	52
Figura 14. Dimensión de trabajo en sí mismo y satisfacción laboral.....	53
Figura 15. Dimensión de salario de satisfacción laboral.....	54
Figura 16. Dimensión de oportunidades de promoción de satisfacción laboral.....	55
Figura 17. Dimensión de supervisión de satisfacción laboral.....	56
Figura 18. Dimensión colegas de satisfacción laboral.....	57
Figura 19. Contrastación de la Hipótesis general.....	58
Figura 20. Contrastación de Hipótesis específica 1	60
Figura 21. Contrastación de Hipótesis específica 2	62
Figura 22. Contrastación de Hipótesis específica 3	64
Figura 23. Contrastación de Hipótesis específica	66
Figura 24. Contrastación de Hipótesis específica 5	68
Figura 25. Contrastación de Hipótesis específica	70

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2017”**

Esta licencia está bajo una licencia de creative commons



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, intitulado: “El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay,2017”, viene a ser un tema muy importante en las organizaciones, se debe prestar mucha importancia al clima organizacional, ya que esto puede aumentar o disminuir el rendimiento, la productividad ,si los servidores públicos se sienten identificados e integrados a la Municipalidad Provincial de Abancay ,es muy probable que sean más eficaces a la hora de trabajar.

La preocupación en la Municipalidad Provincial de Abancay de los servidores públicos es el deficiente conocimiento de estructura poca responsabilidad sin muchas recompensas y mínima cooperación entre trabajadores que laboran ya que afecta en la satisfacción laboral y en el éxito de la organización, además, paralelamente se observa que la comunicación organizacional entre los servidores de la institución no es favorable.

Los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan necesarios, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización.

La necesidad de este proyecto de investigación es conocer el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017, ya que del estudio del clima organizacional surge a raíz de ver si sus trabajadores se sienten bien con respecto al bienestar, si están satisfechos en gran medida, estarán satisfechos también los usuarios externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la organización. Por otra parte, mantener un clima organizacional favorable es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar a cumplir la misión de la Municipalidad Provincial de Abancay, el propósito es propiciar información válida y actualizada a fin de que los directivos de Municipalidad Provincial de Abancay, formulen estrategias, orientadas a fortalecer o mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, mediante talleres, cursos de capacitación, así como también plantear y desarrollar un programa de incentivos para el personal de esta y poder contribuir con ello, en la mejora del clima organizacional y satisfacción laboral.

Por tanto, es importante resaltar que la presente investigación servirá como herramienta de conocimiento, ayudará a dicha institución para mejorar sus actividades con sugerencias positivas, acordes a las necesidades de los trabajadores para su pronta mejoría con respecto al clima laboral en la Municipalidad Provincial de Abancay. Por otro lado, tendremos conocimiento del grado de satisfacción que tiene cada empleado durante el desempeño de las funciones dentro de dicha Municipalidad Provincial de Abancay.

Para ello la presente investigación consta de los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema de investigación, el cual contiene la descripción del problema de investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y delimitación de la investigación.

En el capítulo II, se orienta en el marco teórico de la investigación, que está compuesto por los antecedentes de la investigación, marco referencial, definición de términos (marco conceptual) de la investigación referidos al clima organizacional y satisfacción laboral.

En el capítulo III, se muestra el diseño metodológico de la investigación, que contiene la definición de variables, operacionalización de variables, hipótesis de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, población y muestra de estudio, procedimiento de investigación y finalmente el material de investigación.

En el capítulo IV, se encuentran los resultados de la investigación en la cual se detalla, la descripción y análisis de resultados a través de tablas, gráficos y la interpretación de cada una de ellas, asimismo contiene la contratación de hipótesis y la discusión de resultados.

En el capítulo V, se presenta las conclusiones y recomendaciones obtenidas a través del análisis de resultados de la investigación, se incluye además las referencias bibliográficas empleadas en el estudio de investigación y los anexos correspondientes que demuestran la consistencia de la investigación.

RESUMEN

La presente investigación, intitulada “clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017”, el campo de estudio se llevó a cabo en la Municipalidad provincial de Abancay; que tiene como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se pretende fortalecer el clima organizacional en los servidores públicos, asimismo hacer comprender que la implementación de un adecuado clima laboral genera bienestar del personal en su trabajo, mejora la calidad de vida laboral y en consecuencia genera satisfacción ,mayor desempeño en el trabajo. Por otra parte la metodología que se desarrolló en la investigación fue de tipo básica porque se profundizó el conocimiento científico existente a cerca de la realidad.

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional; el método utilizado deductivo con un enfoque cuantitativo; diseño no experimental transeccional transversal debido a que el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y los datos se recolectaron en un solo momento. La población es de 362 servidores públicos entre nombrados, contratados permanentes y el personal de CAS (Contrato Administrativo de Servicios) con una muestra no probabilística donde se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformada por un total de 57 interrogantes, de las cuales 31 pertenecen a la variable de clima organizacional y 26 pertenecen a la variable de satisfacción laboral; se utilizó la escala Likert (muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, muy de acuerdo).

La confiabilidad y validez del instrumento de investigación se realizó mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo resultado obtenido para la variable clima organizacional se encontró que este instrumento es altamente confiable al tener un alfa de Cronbach de 0.801 con un coeficiente de confiabilidad bueno, y la variable satisfacción laboral que el instrumento es altamente confiable al tener un alfa de cronbach de 0.903 con un coeficiente de confiabilidad excelente, por lo que se afirma que el instrumento que se utilizó son fiables y consistentes para la investigación.

De acuerdo a los resultados se obtuvo que el nivel de Sig. (Bilateral) = 0,029 lo cual nos muestra que es menor a 0,05 (5%) que permite señalar que es directa la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe un grado de relación favorable positivo entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.621 lo que indica según el baremo de estimación una correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste.

Palabras claves: *Clima organizacional, Satisfacción laboral y motivación.*

ABSTRACT

The present investigation, entitled "organizational climate and job satisfaction in public servants of the Provincial Municipality of Abancay, 2017", was raised as a general objective to know the degree of relationship between organizational climate and job satisfaction in public servants of the Municipality Provincial de Abancay, where it is intended to strengthen the organizational climate in public servants, also to make understand that the implementation of an adequate work environment generates well-being of the staff in their work, improves the quality of work life and consequently generates satisfaction, greater performance in the job. On the other hand, the methodology that was developed in the research was of a basic type because the existing scientific knowledge about reality was deepened, also.

The level of research was descriptive-correlational, also the method used was deductive with a quantitative approach; and finally the research design that was used was non-experimental transectional or transversal because the study was carried out without the deliberate manipulation of variables and the data were collected in a single moment. The population was made up of 362 public servants among appointed, permanent contracted and CAS (Administrative Services Contract) personnel with a non-probabilistic sample where the survey technique was applied and as an instrument the questionnaire consisting of a total of 57 questions, of which 31 belong to the organizational climate variable and 26 belong to the job satisfaction variable; Likert scale was used (strongly disagree, disagree, indifferent, agree, strongly agree).

The reliability and validity of the research instrument was carried out using the Cronbach Alpha Coefficient, whose result obtained for the organizational climate variable was found that this instrument is highly reliable as it has a cronbach alpha of 0.801 with a good reliability coefficient, and the variable job satisfaction that the instrument is highly reliable by having a cronbach alpha of 0.903 with an excellent reliability coefficient, so it is stated that the instrument that was used was reliable and consistent for the investigation. According to the results, it was obtained that the Sig level (Bilateral) = 0.029 which shows us that it is less than 0.05 (5%), which indicates that the relationship between the organizational climate and job satisfaction variables is direct, whereby the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternate hypothesis (H_1) is accepted. Therefore, we can affirm with a 95% confidence level that there is a positive relationship between the organizational climate and job satisfaction in the public servants of the Provincial Municipality of Abancay. In addition, Spearman's Rho correlation coefficient level is equal to 0.621, which indicates a direct, positive and high correlation between the contrast variables according to the estimation scale

Keywords: *Organizational climate, Job satisfaction and motivation.*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según la revista actualidad gubernamental en el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Es importante señalar que en la presente década, se ha reconocido la importancia que ejerce el clima organizacional en la gestión y productividad de las instituciones públicas cuando este es promovido y adecuadamente instituido en la administración pública, los servidores y funcionarios públicos se sienten más identificados con la entidad, con los objetivos, proyectos a desarrollar, y esto debe reflejar en una mayor calidad de productos, resultados (servicios públicos, actividades, programas estratégicos y proyectos).“A partir de la promoción de estrategias adecuadas en capital intelectual, es posible gestionar los recursos humanos, de manera que las actitudes y comportamientos configuren un ambiente favorable”

Clima organizacional es un tema que incita el interés de diferentes profesionales y disciplinas quienes laboran en una organización donde el clima organizacional viene a ser el conjunto de relaciones humanas en un ambiente donde existe la estructura orgánica jerárquica con fines y propósitos organizacionales y con condiciones e interacciones laborales deficientes en los últimos tiempo por la falta de interés de los gerentes y directivos de las organizaciones, así como los medios de comunicación necesarias que influyen y se reflejan de manera directa en el comportamiento individual o grupal.

De tal forma que muchas Municipalidades no logran retener al personal debido a que no promueven un ambiente agradable de trabajo que permita desarrollar el potencial de los servidores de la entidad. Por otro lado, como indica que si este promueve adecuadamente un ambiente agradable de trabajo a los servidores públicos se sentirán más identificados con la entidad, a fin de transmitir la misión, visión y metas, lo que genera compromiso y sentido de pertenencia con la institución y desarrollen condiciones de aprendizaje, motivación, una actitud positiva y por ende sientan una satisfacción.

Este importante rol, requiere que la institución se encuentre en óptimas condiciones en el manejo de sus recursos, principalmente en sus capacidades humanas, soporte fundamental para cumplir con su visión institucional líder, que promueva el desarrollo integral de la Provincia de Abancay, con una gestión eficaz, eficiente, oportuna, transparente y participativa, posicionando como una ciudad ordenada, limpia, verde, segura, moderna, inclusiva y saludable, donde se fomente la cultura y el turismo, sobre la base de un manejo sostenible de sus recursos naturales y productivos.

De esta manera, en la ciudad de Abancay, Municipalidades provinciales, distritales, presentan deficiencias en la comunicación interpersonal entre los compañeros de trabajo y con el empleador, no existe la autonomía para la toma de decisiones por la falta de unidad de mando en la institución y no existe motivación laboral intrínseca y extrínseca, así mismo, no cuentan con ambientes agradables (oficinas reducidas, materiales de escritorio obsoletos), por estos factores no hay una satisfacción laboral, porque no buscan implementar, formular estrategias orientadas a fortalecer o mejorar el clima organizacional ni dar diversas formas de solución a los problemas de los servidores públicos. Situación que surge de la falta y poco interés en el capital humano.

Por consiguiente, esto conlleva a no tener un compromiso, iniciativa, persuasión con el trabajo y tienden a buscar mejores oportunidades que permanecer en el Municipio. Con ello, se entiende que el tema de clima organizacional es vital, ya que permite percibir el medio interno de trabajo las políticas, estructura organizacional, estilos de dirección, horarios de trabajo determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y con ello lograr una satisfacción laboral en los servidores; por otro lado las instituciones con mejor clima laboral son más productivas, innovadoras y rentables; asimismo teniendo un buen clima laboral se elevan los resultados, eficiencia y el compromiso; si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio que hacer diario; de no tener un clima laboral positivo será todo lo contrario menos producción, bajo desempeño de los servidores públicos, falta de iniciativa, poca identidad con la Municipalidad.

De esta problemática observada, surge la necesidad de generar una propuesta basada en poder identificar y fortalecer el clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay que permitan mejorar la satisfacción laboral a fin de generar mayor producción ,mejor rendimiento y desempeño de los servidores; fomentar el sentido de pertenencia, el compromiso y el trabajo en equipo y promover en cada uno de ellos la motivación necesaria para que logren consolidar su futuro crecimiento personal y profesional de tal forma que un número significativo de servidores y directivos de cada gerencia y sub gerencia de la municipalidad se desarrollen como competentes y exitosos capaces de contribuir en el desarrollo del país, región y en la mejor atención del usuario.

1.2. Enunciado

a) General

PG. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017?

b) Específicos

PE₁. ¿En qué grado se relaciona la estructura con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017?

PE₂. ¿En qué grado se relaciona la responsabilidad con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017?

PE₃. ¿En qué grado se relaciona la recompensa con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017?

PE₄. ¿En qué grado se relaciona la cooperación con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017?

PE₅. ¿En qué grado se relaciona el conflicto con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017?

PE₆. ¿En qué grado se relaciona la identidad con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017?

1.3. Objetivos

a) General

OG. Determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

b) Específicos

OE₁. Establecer el grado de relación que existe entre la estructura y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

OE₂. Establecer el grado de relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

OE₃. Establecer el grado de relación que existe entre la recompensa y la satisfacción laboral en los servidores públicos de La Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

OE₄. Establecer el grado de relación que existe entre la cooperación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de La Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

OE₅. Establecer el grado de relación que existe entre el conflicto y la satisfacción laboral en los servidores públicos de La Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

OE₆. Establecer el grado de relación que existe entre la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de La Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

1.4. Justificación

El presente proyecto de investigación es justificable porque es un problema latente que se presenta en la Municipalidad Provincial de Abancay, debido a que en la Municipalidad no hay una satisfacción laboral en los servidores públicos, la necesidad de este proyecto de investigación es determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en servidores públicos de Municipalidad Provincial de Abancay 2017, ya que del estudio del clima laboral surge a raíz de ver si sus trabajadores se sienten bien con respecto al bienestar psicológico-físico-material y, si están satisfechos en gran medida, también los usuarios externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la municipalidad.

Por otra parte, mantener un clima organizacional favorable es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar a cumplir la visión y misión de la Municipalidad Provincial de Abancay. El presente proyecto de investigación proporcionara información relevante y necesaria para dar a conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Abancay.

Cuyo propósito es dar a conocer información válida y actualizada a fin de que los directivos de Municipalidad Provincial de Abancay, formulen estrategias, orientadas a fortalecer o mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, mediante talleres, cursos de capacitación, así como también plantear y desarrollar un programa de incentivos para el personal de esta y poder contribuir con ello, en la mejora del clima organizacional y satisfacción laboral.

Cuya importancia que presenta la investigación es aportar con recomendaciones que podrían aplicarse para la solución de la problemática actual, a su vez puede ser un excelente referente para las servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, contribuyendo con la necesidad de profundizar en tema de clima organizacional y que logren entender que, para tener mejor rendimiento, mejores resultados, ofrezcan servicio de calidad a los usuarios es garantizado si tiene un atmosfera o clima organizacional adecuado, aspecto que incide en la satisfacción personal.

Por ende en esta investigación se determinará la relación entre el clima organización y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, con la intención de hacer que los servidores públicos de la municipalidad tengan actitud, motivación con su trabajo, buena relación con sus compañeros de trabajo. Ayudará a dicha institución para mejorar sus actividades ya que daremos sugerencias positivas, acordes a las necesidades de los trabajadores para su pronta mejoría con respecto al clima laboral en dicha institución. Por otro lado, tendremos conocimiento del grado de satisfacción que tiene cada empleado durante el desempeño de las funciones dentro de dicha Municipalidad Provincial de Abancay.

Asimismo, considero que el aporte fundamental que se espera alcanzar con este estudio radica en el hecho de hacer comprender que la implementación de un adecuado clima laboral genera el bienestar del personal en su trabajo, mejor calidad de vida laboral y en consecuencia genera satisfacción, mayor desempeño en el trabajo.

1.5. Delimitación

La presente investigación tiene las siguientes delimitaciones:

Geográfica y espacial, la investigación se desarrolló en 362 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, esta investigación se llevó exclusivamente dentro de la institución, incluyendo todas las áreas existentes.

Temporabilidad, con respecto a la delimitación temporal la investigación se realizó en el periodo 2017, el proceso y la duración de la investigación constan de 19 meses consecutivos, dando inicio desde el mes de Mayo y finalizo en el mes de Noviembre del 2018.

En cuanto a la delimitación social, se incluyó a la organización y todos los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Abancay.

La delimitación conceptual, solo se abordará los temas de clima organizacional que constituye el medio interno de una organización y satisfacción laboral y las dimensiones que se tiene.

El financiamiento de la investigación se limita al autofinanciamiento de los responsables de la investigación sin la intervención de terceros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Sandra Lurdes Bueso Umaña, (2016), con la tesis titulada “La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte”. Realizado en la Universidad Tecnológica de Honduras, cuyo objetivo de la investigación es determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios (operativos/administrativos) y auxiliares de la industrias el Calan en la zona Norte. El nivel de la Investigación es correlacional, Este enfoque pretende estudiar la relación entre las variables Clima organizacional y satisfacción laboral. El diseño de la investigación utilizada es la no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlas.

La validez estadística se procedido al análisis de fiabilidad de la otra variable Satisfacción laboral: Quedando 23 preguntas y con un 0.855 aceptable. En conclusión, la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

Por otro lado Claudio Hinojosa T, (2010), con la tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses”. Realizado en la Universidad de Playa Ancha Chile. Tiene como objetivo evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita descubrir el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento. El tipo de investigación es de tipo exploratorio-descriptivo-transversal, dado que: No existe mucha información sobre la temática a estudiar (exploratorio), Se busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características (descriptivo). Se realiza seguimiento a un fenómeno en un momento y tiempo definido. En conclusión, efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

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

Maricarmen Espejo Rodríguez, (2014), con la tesis "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014". Realizado en la Universidad Peruana los Andes tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. El tipo de investigación fue básica porque tuvo como finalidad la recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente. El nivel de la investigación fue descriptivo, porque que se dieron a conocer los hechos tal como se presentaron en el momento de la recolección de datos y se describió la situación encontrada y es correlacional porque describe la relación de dos o más variables en un determinado momento.

El diseño de la investigación fue no experimental ya que solo se observó los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural y en un momento dado, para después ser analizados. Fue transversal porque los datos se tomaron en un solo momento de la investigación. En conclusión, Se determinó que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.

En el contexto local tenemos de Norma Quispe Aquino, (2015), con la tesis "clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, 2015". Realizado en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, tiene como objetivo Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. La presente investigación es de tipo Sustantiva - Descriptiva, porque se describe o presenta sistemáticamente las características o rasgos distintivos de los hechos y fenómenos que se estudia (variables). El diseño de la investigación es no experimental- Transaccional – descriptivo - correlacional. Es decir que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental.

Concluye de la siguiente manera, siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima. Organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto, se considera comprobada la hipótesis general.

2.2. Marco referencial

2.2.1. Clima organizacional.

2.2.1.1 Definición del clima organizacional.

Las actitudes y las percepciones afectan la capacidad de aprender de los trabajadores, esto significa que, si un trabajador tiene una actitud positiva hacia el ambiente de trabajo, herramientas de trabajo y además percibe aceptación en el centro de trabajo por parte de compañeros, va a trabajar más y con mayor facilidad que un compañero que tenga una actitud negativa. Brunet (2011) sostiene. “Son las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (pág. 16).

El comportamiento de un empleado no es el resultado de los factores internos de la organización, sino que depende de las percepciones que tenga el empleado de esos factores. Dichas percepciones dependen de las acciones, interacciones y experiencias de cada empleado en la empresa.

Johannesson (citado por Casales F, Ortega Malagón, & Romillo, 2000), señala que:

Las percepciones del ambiente interno de una organización, son realmente evaluaciones; se encuentran cargadas de juicios de valor y de significados. Además, dichas percepciones se encuentran influidas por atributos situacionales y personales (edad, sexo, escolaridad, antigüedad, jerarquía entre otros). De manera que, puede existir percepciones diferentes del clima en una misma organización, dependientes de la posición desde la cual los individuos miran la organización. (pág. 289)

Por lo tanto, el clima estaría determinado por factores internos y por factores personales que influyen sobre el desempeño de los empleados de la empresa; los factores internos de la organización no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones de sus empleados acerca de dichos factores.

El clima organizacional es la percepción del ambiente de trabajo que se caracteriza por tener trato honesto y sincero entre compañeros de trabajo, el ambiente de trabajo tiene que ser acorde con los gustos de los trabajadores para que estén cómodos y den lo mejor de sí mismos esto tiene como resultado la satisfacción laboral de trabajadores que a su vez lleva a que se eleven resultados, eficiencia y el compromiso ;si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio que hacer diario dentro de ésta, Pintado (2011) define el clima laboral. “Al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta” (pág. 310).

Los trabajadores comparten una misma política, reglamento, estructura organizacional, estilo de dirección, formalidad, horarios de trabajo y de descanso, y las diferentes las actitudes de satisfacción dependiendo de cómo se sienten los miembros de una organización el clima organizacional pueden presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Chiavenato (2007) define el clima organizacional de la siguiente manera que “es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes” (pág. 58).

Para Rodríguez (citado por Pintado, 2011), considera que el clima organizacional, en consecuencia:

Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que en este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (pág. 314)

Respecto a las definiciones anteriores, al clima humano o psicológico de una organización generalmente se le llama clima organizacional; las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones; mediante la evaluación de estas percepciones es como se puede analizar la relación entre las características propias de la organización y el rendimiento que ésta obtiene de sus empleados.

2.2.1.2 Dimensiones del clima organizacional.

Litwin, G. y Stringer, R. (citado por Brunet, 2011) sustenta las siguientes dimensiones del clima organizacional: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Cooperación, Conflicto e Identidad (pág. 46).

2.2.1.1.1. Estructura.

Con respecto a esta dimensión engloba todo los objetivos organizacionales, la organización puede fijar su políticas, reglas, procedimientos etcétera. Para Bermejo & Reyes (citado por Bernal Gonzales, Pelaiza Melo, & Sánchez Limón, 2015) afirma que esta. “Vinculada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo” (pág.12).

De acuerdo a la definición estructura engloba todo lo que es referente a reglas procedimientos niveles jerárquicos de una organización como también es la percepción de los trabajadores del ambiente de trabajo; para trabajar en conjunto de la mejor manera posible y respetando los derechos y deberes de todos por igual, según Chiavenato (2006) afirma que es la:

Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización. Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos, y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente libre, informal y poco estructurado y jerarquizado. (pág. 145)

Indicadores de la dimension de estructura son :

a) Reglas

Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad. Chiavenato (2006) define: “Lo que debe hacerse a lo que no debe hacerse. Ejemplos: Prohibición de fumar en determinados lugares, horarios de trabajo, inasistencia al trabajo, etcétera” (pág. 145).

El empleado se enfoca en cumplir a detalle lo que está detallado en las reglas y normas y procedimientos de una organización; de tal forma el superior jerárquico evalúa su desempeño, por otra parte, Dewey (citado por Chiavenato ,2006) explica que:

(...), el empleado burócrata trabaja en función de los reglamentos y rutinas y no en función de los objetivos organizacionales que fueron establecidos. Esa “superconformidad” a las reglas, reglamentos, procedimientos conduce a una rigidez en el comportamiento. El empleado hace estrictamente lo contenido en las normas, reglas, procedimientos impuestos por la organización pierde toda la flexibilidad, pues el empleado se restringe al desempeño mínimo. Pierde la iniciativa, la creatividad y la innovación. (pág. 232).

b) Políticas

Las políticas se aplican en todo los niveles de la organización. Para Medina (citado por Rosas Chacin, 2013) define como:

La orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan normas y responsabilidades de casa área de la organización. Las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa. (pág. 32)

Disposición de los objetivos como guía para la acción también se puede definir como una actividad orientada en la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

Por otra parte Chiavenato (2006) define que:

Las políticas son afirmaciones generales basadas en los objetivos de la organización, funcionan como guías orientadoras de la acción administrativa. Proporcionan marcos limitaciones, aunque flexibles y elásticos, para demarcar las áreas en que deberá desarrollarse la acción administrativa. Las más comunes son las políticas de recursos humanos (como tratar los empleados de la organización), las políticas de ventas (como tratar a la clientela). (pág. 145)

c) **Estructura Organizativa**

Al respecto, esta dimensión hace mención a que los equipos permanentes empiezan en la cima hacia los niveles más bajos de la organización, reduciendo barreras entre departamentos donde aumenta el compromiso por la mayor proximidad entre personas.

Para Álvarez & Toro (citado por Casales F, Ortega Malagón, & Romillo, 2000), define:

Grado en que los trabajadores perciben que la estructura organizativa y el diseño del trabajo en la organización resultan adecuados (flexible, no rígidos, descentralizados) y con mecanismos de Coordinación no complicados como se dijo, la percepción que tienen los miembros de la organización de cada uno de esos factores, afecta o influye en su comportamiento (en su rendimiento laboral y en sus deseos de trasladarse, por señalar sólo dos aspectos cruciales). (pág.290)

Con respecto a estructura organizativa los empleados podrían no saber fácilmente a quién reportarse en las distintas situaciones y podría no ser claro quién tiene la responsabilidad final acerca de algo, asimismo estructura organizacional mejora la eficiencia brindando claridad a los empleados de todos los niveles de jerarquía de la organización Chiavenato (2006) afirma. “Puede imponer límites o libertad de acción para las personas, por medio de orden, restricciones ilimitaciones impuestas en la situación de trabajo, como reglas, reglamentos, procedimientos autoridad, especialización etc.” (pág. 468).

d) **Burocracia**

Según Merton (citado por Chiavenato ,2006) define.” La burocracia se basa en rutinas y procedimientos, como medio para garantizar que las personas hagan exactamente aquello que se espera de ellas” (pág.232).

La burocracia son normas y procedimientos por las que se rige una organización; con respecto a la definición de burocracia el autor explica lo contrario; otra forma de contribuir es que la burocracia es una forma de organización, basada en las normas; el objetivo del sistema burocrático es garantizar la máxima eficiencia para conseguir lograr las metas, objetivos de la organización.

Por otra parte, Weber (citado por Chiavenato ,2006) desarrolla la burocracia de la siguiente manera:

Se entiende como una organización en donde el papeleo se multiplica y se incrementa, impidiendo soluciones rápidas o eficientes. El término también se emplea con el sentido de apego de los empleados a los reglamentos y rutinas, causando ineficiencia a la organización. (...) (pág. 225)

(...) El concepto de burocracia para Max Weber es exactamente lo contrario. Para él la burocracia es la organización eficiente por excelencia. Para lograr la eficiencia, la burocracia explica en mínimos detalles como se deben hacer las cosas. (pag.225)

Según Max Weber la burocracia tiene las siguientes características:

- **Carácter racional y división de trabajo.**

Por este motivo se debe hacer notar que cada empleado cumpla órdenes de una sola persona, cuando depende de varias personas no se cumple adecuadamente con las responsabilidades que se le asigne. Se presentan posibles confusiones en el desarrollo de actividades. El trabajo es más eficiente si se divide porque una sola persona no puede asumir todas las tareas.

Weber (citado por Chiavenato ,2006) expone que:

La burocracia es un sistema que en la organización se caracteriza por una división de trabajo sistemática del trabajo. Cada participante debe saber cuál es su tarea, cuál es su capacidad de mando sobre los otros y sobre todo cuales son los límites de su tarea, derecho y poder, para rebasar esos límites, no inferir en la competencia ajena y ni perjudicar la estructura existente. (Pág. 225)

- **Impersonalidad en las relaciones.**

Una empresa que cuente con un buen sistema jerárquico la toma de decisiones más importantes radica en el jefe de la organización. A partir de ahí, según la responsabilidad que tenga cada uno, ha de tomar decisiones acordes a su nivel dentro de la organización. Esta estructura en forma de pirámide va descendiendo hasta llegar al nivel básico en el que se encuentran los empleados que también son capaces de tener iniciativas en su puesto pero siempre contando con la opinión de sus jefes inmediatos, Weber (citado por Chiavenato ,2006) define como:

La distribución de las actividades se hace interpersonalmente, o sea, en términos de cargos y funciones y no de personas involucradas es allí en donde se origina el carácter interpersonal de la burocracia. Jerarquía de la autoridad. La burocracia es una organización que establece los cargos según principio de la jerarquía. Cada cargo inferior debe estar bajo control y supervisión de un puesto superior. (Pág. 225)

- **Competencia técnica y meritocracia.**

La meritocracia permite crear una sociedad justa, ya que todo lo logrado por los individuos debe ser por sus esfuerzos y méritos a lo largo de su vida, y no por otras causas como política, entre otras. Weber (citado por Chiavenato ,2006) explica de la siguiente manera. “La organización en el cual la elección de las personas se basa en el mérito y la competencia técnica y no de preferencias personales” (pág. 227).

- **Especialización de la administración.**

Un administrador puede desempeñarse en todas las áreas de la empresa pudiendo especializarse en recursos humanos, contabilidad, marketing, finanzas, presupuesto, entre otros. Weber (citado por Chiavenato ,2006) afirma. “La burocracia es una organización que se basa en la separación entre la propiedad y la administración. El dirigente no es necesariamente el dueño del negocio o grande accionista de la organización; es más profesional especializado en su administración” (pág. 227).

- **Profesionalización de los participantes.**

En una empresa el trabajador busca ser eficaz y eficiente. Weber (citado por Chiavenato ,2006) explica. “Cada empleado de la burocracia es un profesional, pues especialista, asalariado, ocupa un cargo, su superior jerárquico lo nombra, su mandato es por tiempo indeterminado, dentro de la organización (demuestra mérito, capacidad y competencia, él puede ser promovido para otros cargos superiores” (pág.227).

- **Completa previsión del funcionamiento.**

Es necesario estipular en toda empresa un reglamento por áreas, esto, con el fin de evitar posibles disturbios entre los empleados de toda la empresa y así, poder llegar a laborar en un ambiente saludable, en armonía y tranquilidad, Weber (citado por Chiavenato ,2006) define como “Todos los empleados deberán comportarse de acuerdo a las normas y reglamentos de la organización, con la finalidad de que este alcance la máxima eficiencia posible” (pág.227).

Otra forma de contribuir al término burocracia en un sentido vulgar, se refiere al papeleo y a la rutina propia de las oficinas públicas, también se puede decir otros términos que la burocracia es una forma racional de organizar una determinada entidad y/o actividad buscando la optimización en su funcionamiento, con la mayor precisión, transparencia, velocidad y que posibilita su funcionamiento eficiencia posible. Por otra parte, los usuarios consideran a la burocracia como pesada, molesta, especialmente rígida, falta de creatividad porque, de hecho, en innumerables situaciones así funciona. Se podría eliminar la burocracia solo si las tecnologías cambian día a día de la vida cotidiana, justamente esas tecnologías que facilitan y simplifican los procedimientos.

e) Procedimientos

Consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de tiempo y errores. Chiavenato (2006) define los procedimientos como. “Modos de ejecutar o llevar a efecto los programas, procedimientos son planes que establecen la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para realizar determinados trabajos o tareas” (pág. 145).

2.2.1.1.2. Responsabilidad.

El empleado tiene la capacidad de tomar decisiones de manera independiente eligiendo dentro de las posibilidades que se le presentan, así como la capacidad de autorregulación y/o autogobierno en el desempeño, y las posibles consecuencias de sus decisiones tomadas, es decir, toma decisiones con un alto sentido de confianza en sí mismos, lo que les permite colocarse en situaciones en las que son responsables del éxito o fracaso de una acción. Según Bermejo & Reyes (citado por Bernal Gonzales, Pelaiza Melo, & Sánchez Limón, 2015) detalla que se “enfatisa en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones” (pág. 12).

Autonomía es la facultad de la persona o la entidad que puede trabajar según su criterio, tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas, con independencia de la opinión o el deseo de otros, sin dar cuentas a nadie, de igual manera la autonomía y compromiso hacia los resultados que tienen los trabajadores al realizar sus tareas, actividades, sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón, por otra parte es la capacidad que tiene la persona de hacer las cosas por sí mismo, de tener la voluntad, adelantándose a los demás a través de la ejecución de acciones y de la creación de oportunidades.

De igual manera, Chiavenato (2006) afirma que:

Es el grado de independencia y de criterio personal que tiene el ocupante para planear y realizar el trabajo. Asimismo, se refiere a la mayor autonomía e independencia para programar su trabajo, seleccionar el equipo que empleará y decidir qué métodos o procedimientos seguir. La autonomía se relaciona con el lapso en que el ocupante está bajo la supervisión directa de su gerente. Cuanto mayor es la autonomía, mayor es el periodo en que el ocupante no está bajo la supervisión directa y es mayor la autoadministración del propio trabajo. Hay falta de autonomía cuando los métodos de trabajo están predeterminados, cuando los intervalos de trabajo están rígidamente controlados, cuando la movilidad física de la persona está restringida, cuando los insumos para su trabajo dependen exclusivamente de la gerencia o de otros. (pág. 350)

2.2.1.1.3. Recompensa.

Cuando el empleado busca un resultado como productividad elevada, él busca medios para alcanzar un mejor resultado como dinero, beneficios, reconocimientos, promoción o aceptación en el grupo. Vroom (citado por Chiavenato, 2006) define. “Es la relación observada entre productividad y el alcance de los objetivos individuales” (pág.466).

Con respecto al aporte del autor explica que cuando se cumplen los objetivos, se debe celebrar el trabajo bien hecho; el reconocimiento de los logros de los trabajadores ayuda a crear un clima laboral positivo y también alienta a los empleados a sobresalir en sus tareas. Un buen clima laboral es clave para el éxito de cualquier organización a largo plazo, así como para la retención de empleados. Udechuwku & Madero (citado por Madero Gómez & Trevinyo Rodríguez, 2011) explica. (...) “las compensaciones no monetarias son aquellas que hacen referencia a cualquier tipo de recompensa, premio, reconocimiento o gratificación que no sea monetario, y está relacionado principalmente con el puesto de trabajo, con los aspectos de ambiente y condiciones de trabajo” (...) (pág. 9)

2.2.1.1.4. Cooperación.

Con respecto a esta dimensión el apoyo entre compañeros es muy importante dentro de la organización ya que trabajar con grupos de personas que mantienen una relación positiva, agradable entre ellos y que tienen una buena comunicación, esto influye en el clima laboral y garantiza la productividad de la organización. Según Bermejo & Reyes (citado por Bernal Gonzales, Pelaiza Melo, & Sánchez Limón, 2015) afirma como el .“Nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas” (pág. 12)

Cooperación principalmente se enfoca en el apoyo oportuno entre compañeros de trabajo, y la existencia de un sentimiento de equipo contribuya con el logro de la misión y visión de la organización. Por otra Chiavenato (2007) respecto a esta dimensión define como el. “Nivel de colaboración que observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (pág. 402).

2.2.1.1.5. Conflicto.

Para Bermejo & Reyes (citado por Bernal Gonzales, Pelaiza Melo, & Sánchez Limón, 2015) afirma. “Es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista” (pág. 12)

El conflicto es cuando hay discrepancias entre dos personas o cuando una parte de un grupo discrepa con el otro sobre algún tema o problema. El conflicto trae la consecuencia del deterioro de las relaciones de trabajo en las organizaciones.

El conflicto laboral puede entenderse como la imposibilidad de que dos posturas consigan sus objetivos de forma simultánea, porque son opuestas o porque persiguen lo mismo a la vez, Chiavenato (2007) sostiene que:

El conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes (sea un individuo, un grupo o una organización) percibe que la otra (sea un individuo, un grupo o una organización) entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses. A medida que se da el cambio, las situaciones se alteran, asimismo la cantidad y calidad de los conflictos tiende a aumentar y a diversificarse. Por otra parte significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos o encontrados que pueden chocar. Siempre que se habla de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia y armonía se debe recordar que esas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus contrarios, como desacuerdo, desaprobación, disensión, infracción, incongruencia, disenso, inconsistencia, oposición, y ello significa conflicto. (pág. 360)

2.2.1.1.6. *Identidad.*

La identidad indica que tan involucrados están los trabajadores en una organización y que tan orgullosos se sienten de formar parte de la organización. Álvarez & Toro (citado por Casales F, Ortega Malagón, & Romillo, 2000) define como. “Grado de identificación que experimentan los trabajadores, con los objetivos y programas de la organización como un todo. Sentimiento de unidad compartida, (sentirse parte)” (pág. 290).

Por otra parte Bermejo & Reyes (citado por Bernal Gonzales, Pelaiza Melo, & Sánchez Limón, 2015) es el “sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización” (pág. 12)

De igual manera, Koslowsky (citado por Lapo, 2016) define la identidad como “el compromiso de la organización se refiere a la lealtad y el vínculo de una persona con su organización” (pág. 23)

Respecto al sentido de pertenencia son relaciones de intercambio que hacen necesaria la identificación de los trabajadores con los objetivos y valores de una organización a la que pertenecen; esto hace que los trabajadores realicen con mayor eficacia y eficiencia.

Por último, Chiavenato (2007) define como:

El sentido de pertenencia, es el grado que tiene una persona de sentirse integrante de un grupo, es fidelidad a un grupo y a cumplir cabalmente con sus normas, termina por adoptar una identidad más segura. Es el vínculo entre un trabajador y la empresa donde labora, en este caso el trabajador se sentirá identificado con valores y objetivos de la organización. Es el grado de pertenencia de la persona a ciertos grupos con cuales tiene afinidad. (pág. 364)

2.2.1.2. Importancia del clima organizacional.

El gerente puede ejercer un control sobre la determinación del clima laboral, de manera tal que administre su organización lo más eficazmente posible. Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, estas serán definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización, Brunet (2011) afirma que:

El clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros. (pág. 20)

Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Cuanto mejor es el clima laboral, mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización. Con respecto a las consecuencias negativas se pueden mencionar la inadaptación, el ausentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, entre otras. Estas se producen cuando el clima es malo, por otra parte Pintado (2011) explica de la siguiente manera:

Entre las consecuencias positivas, nombraremos las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y proactividad. Respecto de las consecuencias negativas, entre otras, señalamos las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca creatividad e innovación, baja productividad, indisciplina, falta de responsabilidad; reactividad, auto conflicto, huelgas, sabotajes, parasitismo, conformismo, frustraciones, entre otros. (pág. 313)

2.2.1.3. Teorías del clima organizacional de Likert.

Señala que la teoría, del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de variables que conforman el clima que se observa, Rensis Likert (citado por Brunet 2011) desarrolla de la siguiente manera:

En la teoría de sistemas Likert, plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. (pág.20)

Además la definición del autor indica que la percepción determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar.

De acuerdo a Brunet (2011) variables que determinan las características propias de una organización a continuación se detallan:

- a) Variables del ambiente físico: Espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, máquinas, materiales. Medios, etc.
- b) Variables estructurales: Tamaño de la organización, estructura formal estilo de dirección.
- c) Variables del ambiente social: Compañerismo, conflicto interpersonal, o entre departamentos.
- d) Variables personales: Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- e) Variables propias del comportamiento organizacional: Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc. Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma. (pág. 315)

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo. Los trabajadores más satisfechos no son los que reciben mejores compensaciones económicas, como se suele pensar, sino que factores como la satisfacción laboral y el clima organizacional son elementos imprescindibles para que un trabajador pueda considerarse “feliz” en su puesto de trabajo y realmente será más productivo.

2.2.1.4. Tipos de clima organizacional.

2.2.1.4.1. Clima de tipo autoritario: Sistema I- Autoritarismo explorador.

Rensis Likert (citado por Brunet 2011) afirma, “En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente” (pág.30).

Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigo, de amenazas, ocasionalmente, por otra parte se puede mencionar como factores más nocivos para el clima laboral en una empresa es tener jefes autoritarios, ya que contribuyen a crear un clima laboral negativo que se alimenta de canales de comunicación estrechos, ordenes que se imparten para dirigir autómatas (ordenes que deben cumplirse por el temor de recibir una sanción) y escaso reconocimiento.

2.2.1.4.2. Clima de tipo autoritario: Sistema II-Autoritarismo paternalista.

Este tipo de clima autoritario paternalista hace mención que existe una buena relación el superior con subordinado, a menudo cuando uno se encuentra trabajando se pone a pensar si la labor que está desempeñando cumple los requerimientos que se nos ha encomendado y si realmente satisface a nuestros

superiores por otra parte la carga laboral o mayores responsabilidades son algunas de las señales que le harían pensar si confían en su trabajo, Rensis Likert (citado por Brunet 2011) sustenta:

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. (pág.30)

2.2.1.4.3. Clima de tipo autoritario: Sistema III-Consultivo.

La alta dirección es que él toma las decisiones, este tipo de clima tiene una comunicación descendente es cuando la información y los mensajes fluyen hacia abajo a través de la cadena de mando formal o estructura jerárquica de una organización, la clave para delegar con éxito es enseñar a los miembros del equipo al que se dirige a tomar buenas decisiones de manera rápida y efectiva. De esta manera esos trabajadores encontrarán su día a día satisfactorio, Rensis Likert (citado por Brunet 2011) explica:

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. (pág.31)

2.2.1.4.1. Clima de tipo autoritario: Sistema IV-Participativo en grupo.

El clima de este tipo determina el trabajo en equipo, un grupo de personas con perspectivas organizadas y claras sobre sus metas Se crea en una organización para que trabajen conjuntamente con el objetivo de la consecución de la mejora de la organización, de la eficiencia y la satisfacción. El clima autoritario IV explica que mientras más personas estén comprometidas en la realización de una actividad, son más y mejores los resultados que se obtiene, Rensis Likert (citado por Brunet 2011) explica:

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos y de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y objetivos de la organización que establecen bajo la forma de planificación estratégica. (pág.32)

Además un clima abierto corresponde a que una organización se percibe como dinámica, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de sus miembros, y en donde estos últimos interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones de esta forma, los jefes pueden ejercer un control sobre el clima, de manera que administre su organización lo más eficazmente posible. Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Cuanto mejor es el clima laboral, mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización. Con respecto a las consecuencias negativas se pueden mencionar la inadaptación, el ausentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, entre otras. Estas se producen cuando el clima es malo.

2.2.1.5. Modelos del clima organizacional.

A continuación, se presentan los principales cuestionarios, los que se usan comúnmente, así como las dimensiones que éstos cubren. “El instrumento más frecuentemente utilizado para medir el clima organizacional en una empresa es la traducción de los cuestionarios de Likert, cuya teoría se presentó anteriormente” (Brunet, 2011, pág. 44).

Forehand & Glimer	Friedlander & Marquilles	Gavian	Lawler et al
1. Tamaño De La Organización	1. Empeño	1. Estructura Organizacional	1. Competencia Eficacia
2. Estructura Organizacional	2. Obstáculos O Trabas	2. Obstáculos	2. Responsabilidad
3. Complejidad sistemática de la organización	3. Intimidación	3. Recompensa	3. Nivel Practico Correcto
4. Estilo De Liderazgo	4. Espíritu de trabajo	4. Espíritu de trabajo	4. Riesgo
5. Orientación De Fines	5. Actitud	5. Confianza y consideración de los administradores	5. Impulsividad
	6. Ascenso puesto sobre la producción	6. Riesgos y Desafíos	
	7. Confianza		
	8. Consideración		
Likert	Litwin Y Stringer	Meyer	Payne et at
1. Método de mando	1. Estructura Organizacional	1. Conformidad	1. Tipo de organización
2. Naturaleza de las fuerzas de motivación	2. Responsabilidad	2. Responsabilidad	2. Control
3. Naturaleza de los procesos de comunicación	3. Recompensa	3. Normas	
4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción	4. Cooperación	4. Recompensa	
5. Toma de decisiones	5. Riesgo - conflicto	5. Claridad Organizacional	
6. Fijación de los objetivos de las directrices	6. Identidad	6. Espíritu De Trabajo	
7. Procesos de control			
8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento			
Pritchard Y Karasick	Schneider Y Bartlett	Steers	Halpin y Crofts
1. Autonomía	1. Apoyo proveniente de la dirección	1. Estructura organizacional	1. Cohesión entre el cuerpo docente
2. Conflicto contra cooperación	2. Interés por los nuevos empleados	2. Refuerzo	2. Grado de compromiso del cuerpo de docente
3. Relaciones sociales	3. Conflicto	3. Centralización del poder	3. Moral de grupo
4. Estructura organizacional	4. Independencia de los agentes	4. Posibilidad de cumplimiento	
5. Recompensa	5. Satisfacción	5. Formación y desarrollo	
6. Relación entre rendimiento y remuneración		6. Seguridad contra riesgo	
7. Niveles de ambición de la			

empresa	6. Estructura organizacional	7. Apertura contra rigidez	4. Apertura de espíritu
8. Estatus		8. Estatus y moral	5. Consideración
9. Flexibilidad e innovación		9. Reconocimiento y retroalimentación	6. Nivel afectivo de las relaciones con la dirección
10. Centralización		10. Competencia y flexibilidad organizacional	7. Importancia de la producción

Figura 1. Modelos de clima organizacional

Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones, Adaptado de Brunet (2011)

2.2.2. Satisfacción Laboral.

2.2.2.1. Definición de satisfacción laboral.

Si una persona que no está satisfecha no es eficaz. Lo que siempre pensamos es que una persona que está contenta con sentimientos positivos (con un buen estado de ánimo) hace bien su trabajo y logra resultados y por eso las empresas se han empeñado en lograr la satisfacción del personal. Newstron (2011) define. “La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo” (pág. 218).

Un trabajador satisfecho necesariamente está motivado en su trabajo es eficaz en las tareas que realiza según su puesto de trabajo. A veces las personas están satisfechas laboralmente y no se esfuerzan más por mejorar y/o capacitarse o tienen ciertas actitudes que no contribuyen a un buen clima. García (1992) define de la siguiente manera:

La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo, involucra diversos aspectos, como salario, estilos de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor etc. Por eso es un actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. (pág. 176)

Por otra parte Luthans (2008) afirma. “La satisfacción laboral se centra en las actitudes de los empleados hacia su empleo y el análisis de compromiso organizacional” (pág. 141).

Finalmente, dada las definiciones anteriores, la satisfacción laboral es la actitud frente al trabajo; lo deseable es que todos los miembros de un equipo sean productivos, que se comprometan y sean eficientes en su trabajo. Sin embargo, esta actitud de los trabajadores depende de muchos factores, como su carácter y personalidad, pero también, y en especial, de factores de tipo motivacional como reconocimiento, progreso profesional, realización.

Por otra parte, las personas con sentimientos desfavorables o negativos provocan insatisfacción laboral y consecuencias negativas, lo que hace que el trabajador no se siente involucrado con la organización, cometa errores, baje la calidad del trabajo; también la satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la organización, a la motivación y a la productividad, es decir si una persona tiene mayor grado de satisfacción en el trabajo, mayor será su compromiso, motivación. Ante los trabajadores insatisfechos laboralmente son lo contrario.

2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral.

De acuerdo a (Luthans 2008, pág. 142) las dimensiones de la satisfacción laboral son el trabajo en sí mismo, salario, oportunidad de promoción, supervisión, compañeros de trabajo.

2.2.2.2.1. El trabajo en sí mismo.

Trabajo dentro de satisfacción laboral, es un sentimiento frente a las actividades, tareas que realiza; donde el sujeto (lo que piensa y siente de él). Los trabajadores tienden a preferir trabajos que brindan mejor oportunidad de aplicar sus habilidades y capacidades principalmente donde ofrezcan una variedad de tareas, donde la organización conozca que tan bien lo realiza y como se sienten sus empleados frente a su centro laboral, Luthans (2008) define de la siguiente manera:

El grado en el que el empleo proporciona al individuo tareas interesantes oportunidades de aprendizaje y la oportunidad de aceptar responsabilidades. Por ejemplo, la investigación relacionada con el modelo de las características laborales para el diseño de puestos de trabajo, muestra que la retroalimentación del trabajo en sí mismo y la autonomía son dos de los principales factores motivacionales relacionado con el trabajo, y si se satisfacen las necesidades creativas de los trabajos de los empleados, entonces estos tienden a sentirse satisfechos (pág. 142).

Indicadores de la dimensión trabajo en sí mismo

1. Distribución de tareas

Chiavenato (2007), desarrolla el termino de distribucion de tareas:

Tarea es la actividad ejecutada por alguien en desarrollo de su trabajo en la organización. La identificación con las tareas ocurre en la medida en que la persona desarrolla una labor completa y cuyo resultado final es un producto suyo, una realización suya, de manera que ella se sienta “dueña” del espacio laboral o del propio trabajo realizado, es decir, cuando la persona desarrolla un trabajo integral o un módulo integral de éste que le dé una sensación de totalidad, extensión y de objetivo alcanzado. (pág. 313)

2. Ambiente de trabajo agradable

Con respeto, evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente de trabajo para así buscar desarrollo integral, mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida personal y el grado de participación de los colaboradores hacia la organización.

Para Rodríguez & Cornejo (citado por Bernal Gonzales, Pelaiza Melo, & Sánchez Limón, 2015)

Señalan que al estudiar el clima organizacional se propicia el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo en todas las empresas, puesto que es uno de los elementos determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas. La importancia de analizar esta variable se fundamenta principalmente en generar resultados que contribuyan a implementar programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida personal y el grado de participación de los colaboradores hacia el éxito en las instituciones del sector público y privado. (pág. 11)

El ambiente de trabajo hace referencia a las condiciones físicas, técnicas, humanas y ambientales en las que un trabajador lleva a cabo sus funciones.

Comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones. (Chiavenato, 2007, pág.320)

Tres grupos de condiciones influyen considerablemente en el trabajo de las personas:

- **Condiciones ambientales de trabajo:** Como iluminación, temperatura, ruido y otros.
- **Condiciones de tiempo:** Duración de la jornada laboral, horas extras, periodo de descanso, etc.
- **Condiciones sociales:** Como organización informal, relaciones, estatus, entre otros.

Los tres puntos más importantes de las condiciones ambientales del trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas (Chiavenato, 2007, pág. 336), desarrolla las tres condiciones de la siguiente manera:

- **Iluminación:** Un sistema de iluminación debe cumplir con los requisitos siguientes: Ser suficiente como para que cada luminaria proporcione la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo, Distribuir la luz de forma constante y uniforme, de modo que evite la fatiga de los ojos, la cual se deriva de sucesivas adaptaciones debidas a las variaciones de la intensidad de la luz. , Se deben evitar los contrastes violentos de luz y sombra y los de claros y oscuros.
- **Ruido:** El ruido se entiende como un sonido o barullo indeseable.
- **Temperatura:** Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas.

- **Humedad:** La humedad es consecuencia del alto contenido higrométrico del aire.

Finalmente dada las definiciones anteriores, las condiciones laborales en el trabajo tiene que ofrecer seguridad y salud y la calidad de empleo; un empleado no debería correr riesgos de sufrir accidentes en el trabajo, ni tampoco otras personas relacionadas con la actividad laboral. Los trabajadores que gozan de un ambiente de trabajo con estas características son más productivos, y también son más felices con su trabajo.

Por consiguiente, una buena estrategia de manejo de recursos humanos debe concentrarse en lograr obtener estas condiciones, y así directamente los trabajadores se sentirán felices con su trabajo.

2.2.2.2.2. *El salario.*

Todos los trabajadores y/o empleados que están en las organizaciones que invierten su tiempo y esfuerzo, a cambio reciben dinero, el cual representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocos equivalentes entre el empleado y el empleador, Luthans (2008) afirma que:

Es el sentimiento frente a la remuneración de cómo se siente al recibir su pago, incentivos .El monto de la remuneración financiera que se percibe y el grado en el que esta se considera equitativa respecto a la de los demás empleados de la organización. Se conoce como los sueldos y salarios son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, sino también es útil para satisfacer necesidades de nivel superior. Con frecuencia, los empleados consideran que el pago es el reflejo de como la administración ve su contribución a la organización (...)(pág.143)

Por otra parte, (Bob, 1994) explica que (...) “el dinero, o los sustitutivos del dinero (tales como cupones que pueden ser canjeados por productos), se dan a los empleados flexibilidad para decidir cómo utilizar la recompensa; esta libertad de elegir aumenta la posibilidad de satisfacción” (...) (pag.43)

El salario es una de las dimensiones de la satisfacción laboral que es detonante para que un empleado se sienta motivado dentro de la organización; asimismo para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo de lo contrario genera insatisfacción y frustración y deseos de abandonar o cambiar el trabajo . Lawler (citado por Chiavenato, 2006) explica:

Las personas desean el dinero porque este les permite satisfacer necesidades fisiológicas y de seguridad (alimentación, bienestar, nivel de vida), como también les brinda plenas condiciones para la satisfacción de las necesidades sociales (relaciones, amistades, etcétera), de estima (Status, prestigio) y de autorrealización (realización del potencial y talento individual). (...) (pág.467)

2.2.2.2.3. *Las oportunidades de promoción.*

Las oportunidades de promoción se trata, simplemente, de una mejora en la posición que ocupa un trabajador en la jerarquía de la organización, Luthans (2008) afirma que:

Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción laboral. Esto sucede a que las promociones adquieren diversas formas y tiene muchas recompensas adicionales. Por ejemplo, los individuos que son promovidos con base en su antigüedad, experimenta con frecuencia satisfacción laboral, pero no tanta como los que son promovidos con base en su desempeño. Por otro lado, una promoción con un aumento salarial de 10% no es tan satisfactoria como una con un aumento salarial de 20%. Estas diferencias ayudan a explicar porque las promociones de directivos son más satisfactorias que las promociones en los niveles inferiores de las organizaciones. (...) (pág. 143)

Por otra parte, (Bob, 1994,pág.2) establece cinco técnicas de motivación más importantes son:

1. Que el gerente felicite personalmente a los empleados que hayan hecho un buen trabajo.
2. Que el gerente envíe notas personales de felicitación quienes hayan tenido buen desempeño.
3. Que la empresa se base en el desempeño para ascender a los empleados.
4. Que el gerente haga público reconocimiento del buen desempeño de los empleados.
5. Que el gerente haga reuniones que suban la moral de los empleados, para celebrar los triunfos.

Al respecto, de la afirmación anterior que hace mención que a los trabajadores se debe motivar en el trabajo por las tareas que realizan otorgándoles reconocimientos, oportunidad de progresar, ascensos de tal forma garantizar la satisfacción en el trabajo; entonces, cuánto más se estimula las recompensas e incentivos y los reconocimientos mejora el clima laboral.

2.2.2.2.4. *Supervisión.*

La supervisión mejora la productividad de los empleados, ayuda en el uso óptimo de los recursos, ayuda a monitorear las actitudes de los subordinados; la supervisión constante contribuye a la mejora de condiciones laborales., Luthans (2008) afirma que:

Se manifiesta comúnmente en acciones como vigila el desempeño del empleado, proporcionarle consejo y ayuda y comunicarle con él a nivel personal y oficial;un ambiente participativo creado por el supervisor parece producir un efecto más importante que la satisfacción en los trabajadores que la participación en una decisión específica. (pág. 143)

En consecuencia, la supervisión requiere de constante monitoreo, también es un proceso mediante el cual una persona dirige a otras personas para obtener con ellos resultados óptimos, la supervisión constante permite crecer y junto con ella y sus empleados.

2.2.2.2.5. *Los colegas (grupos de trabajo).*

Los grupos y equipos, que trabajan en forma independiente para alcanzar un objetivo general a través del compromiso, comportamiento, formas de trabajar, responsabilidad y liderazgo en el centro de trabajo. Por otra parte en un trabajo de trabajo exitoso, cada uno de los miembros sabe bien cuál es su rol y saca a relucir sus fortalezas, pero también colabora se interesa por aquellos que hacen los demás; teniendo un miembro de trabajo que expresa sus emociones, es eficiente, coopera con los demás, genera un buen clima laboral, ambiente agradable y por lo tanto el grupo de trabajo siente una satisfacción frente a su trabajo, según Luthans (2008) define que:

El grado en el que los compañeros de trabajo son técnicamente competentes y socialmente solidarios. La naturaleza del grupo de trabajo o equipo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos, y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción laboral para empleados individuales. El grupo de trabajo especialmente un equipo “unido”, sirve como fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. Un “buen” grupo de trabajo o equipo eficaz hace que el trabajo sea más agradable. Sin embargo, este factor no es esencial para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe la condición contraria (no es fácil llevarse bien con las personas). Este favor puede producir un efecto negativo en la satisfacción laboral.

A demás, la investigación realizada a través de la cultura indica que, si los miembros se resisten a los equipos en general o a los equipos auto dirigidos en particular, se sentirán menos satisfechos que si aceptan formar de parte de equipos. (pág. 144)

2.3. Definición de términos

Autonomía. Este factor se basa en el grado de autonomía, de iniciativa y de responsabilidad individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.

Colegas. El concepto se emplea para nombrar a un compañero de trabajo, oficio o profesión, no importa que trabajen en lugares diferentes ni que no se conozcan el hecho de compartir la profesión les hace colegas.

Conflicto. Proceso que inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa a está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

Clima Organizacional. El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización.

Estructura. Esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a los empleados los objetivos y la forma de trabajar.

Organización. Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

Satisfacción Laboral. Es el grado en el cual los trabajadores se sienten satisfechos y felices por su trabajo.

Supervisión. Implica la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Definición de variables

Las variables son factores que pueden ser manipulados y medidos. Carrasco 2005 define. “Las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, Procesos y fenómenos sociales o naturales”(pág. 219).

3.2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
1. Clima Organizacional	1.1 Estructura	1.1.1 Reglas 1.1.2 Políticas 1.1.3 Estructura organizacional 1.1.4 Burocracia 1.1.5 Trámites Administrativos 1.1.6 Procedimientos
	1.2 Responsabilidad	1.2.1 Autonomía 1.2.2 Iniciativa 1.2.3 Confianza 1.2.4 Autoestima
	1.3 Recompensa	1.3.1 Incentivo 1.3.2 Incentivo salarial 1.3.2 Recompensas y reconocimiento 1.3.4 Descanso vacacional
	1.4 Cooperación	1.4.1 Trabajo en equipo 1.4.2 Ayuda mutua entre trabajadores 1.4.3 Relación entre compañeros
	1.5 Conflicto	1.5.1 Desacuerdos 1.5.2 Tolerancias 1.5.3 Discusiones
	1.6 Identidad	1.6.1 Sentido de pertenencia 1.6.2 Lealtad
2. Satisfacción Laboral	2.1 El trabajo en sí mismo	2.1.1 Distribución de tareas 2.1.2 Condiciones de trabajo
	2.2 Salario	2.2.2 Remuneración
	2.3 Oportunidades de promociones	2.3.1 Ascensos de puesto 2.3.2 Reconocimientos 2.3.3 Crecimiento profesional
	2.4 Supervisión	2.4.1 Evaluación constante 2.4.2 Conducta de seguimiento 2.4.3 Relación interpersonal con el supervisor
	2.5 Los colegas (grupos de trabajo)	2.5.1 Cooperación y ayuda mutua 2.5.2 Confianza entre compañeros 2.5.3 Comunicación entre compañeros.

Figura 2. Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia 2017.

3.3. Hipótesis de la investigación

Hipótesis general.

HG. Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay, 2017.

Hipótesis específico.

HE₁. Existe relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

HE₂. Existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

HE₃. Existe relación significativa entre la recompensa y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017.

HE₄. Existe relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017.

HE₅. Existe relación significativa entre el conflicto y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

HE₆. Existe relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017.

3.4. Tipos y nivel de investigación

3.4.1. Tipo.

Esta investigación se ha desarrollado con el tipo básica de acuerdo a Valderrama (2007) “Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico” (pág. 28).

3.4.2. Nivel.

El nivel de investigación es descriptivo correlacional de acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) afirma. “El nivel de investigación es descriptivo correlacional, correlacional porque Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población y descriptivo porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (págs. 80-81).

3.4.3. El método.

El método aplicado en la investigación es deductivo, porque de acuerdo al autor, Charaja (2004) define. “Es el razonamiento mental que permite descubrir nuevos conocimientos de lo general para llegar a lo particular y permite extender los conocimientos que se tiene sobre una clase determinada de fenómenos a otra cualquiera que pertenezca a esta misma clase” (pág. 25).

3.4.4. El diseño de la investigación.

La presente investigación utilizo el diseño no experimental (investigación transaccional) según los conceptos planteados.

Hernández et al. (2010) afirma. “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes” (pág. 39).

Una investigación no experimental consiste en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Se denomina investigación no experimental transaccional o transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

La población motivo de ésta investigación está conformado por un total de 362 trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Abancay.

3.5.2. Muestra.

Martínez (2007) sostiene que:

En donde se utilizará la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple estratificado esta técnica de muestra permitirá que los elementos del universo tengan la misma oportunidad de ser escogidos en el estudio. El tamaño será determinado mediante la fórmula estadística siguiente (pág. 254)

Para el estudio se ha aplicado el tipo de muestro probabilístico, aleatorio simple estratificado A través de la formula estadística se obtuvo una muestra de 91. Se considerará a los 362 servidores públicos.

$$\frac{z_0^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{S^2 (N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$

Fórmula de la muestra donde:
p: proporción favorable

$$(1.96) (1.96) (0.5) (0.5) \times 362$$

$$(0.1)(0.1)(362-1) + (0.95 \times 0.95)$$

q: 1-p

S: Error admisible 5% (0,05)

Z: margen de confianza 95%

Z₀: límite de confianza para generalizar los resultados (1.96)

N = 91

Obtenemos como resulta, una muestra de 91.

Tabla 1

Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay

Secciones	N° de trabajadores	N° de encuesta	%
Nombrados	135	34	37%
Contratados	51	13	14%
CAS	176	44	49%
TOTAL	362	91	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Municipalidad Provincial de Abancay Sub Gerencia de Recursos Humanos-Remuneraciones.

3.6. Procedimiento de investigación

Para la presente investigación se llevaron a cabo los siguientes pasos:

Elección del tema de investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017”

- Elección del tema de investigación:
- Determinación del planteamiento del problema.
- Formulación del problema, objetivos e hipótesis de investigación.
- Elaboración del marco teórico.
- Diseño del sistema de variables con su definición conceptual y operacional.
- Formulación del marco metodológico.
- Precisión, delimitación y cálculo de la población y muestra de estudio.
- Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Recolección, tabulación, análisis y ejecución de cuadros de resultados obtenidos.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones

El procedimiento para el presente trabajo de investigación, se realizó mediante el programa computarizado Statistical Package for the Social Sciences o paquete estadístico para ciencias sociales—SPSS.

El análisis de datos precedente a la interpretación, se realizó en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones. La interpretación se realiza en dos etapas:

1. Interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel de significancia estadística.;
2. Establecer un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación.

Las dos anteriores etapas se sustentan en el grado de validez y confiabilidad de la investigación. Ello implica la capacidad de generalización de los resultados obtenidos

3.7. Materiales de investigación

3.7.1. Técnicas de investigación.

Encuesta. “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (Bernal Torres, 2010, pág. 194). Cuyo instrumento es el cuestionario de encuesta.

3.7.2. Instrumento de investigación

Cuestionario. Según sostiene Bernal et al (2010) “Un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de investigación” (pág. 250).

El instrumento de investigación que se utilizó en la presente investigación fue un cuestionario elaborado propiamente por los investigadores de la tesis, por medio de la cual se mide la el clima organizacional y la satisfacción laboral. El cuestionario contiene 31 interrogantes para la variable de clima organizacional y 26 interrogantes para la variable satisfacción laboral, cada una de las interrogantes las cuales se encuentran distribuidas con unas respuestas cerradas, las cuales pueden ser: Muy de Acuerdo (1), En Desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Muy de Acuerdo (5); tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 2

Niveles para determinar el clima organizacional de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay

Rango	Codificación
Muy de acuerdo	(5)
De acuerdo	(4)
Indiferente	(3)
En desacuerdo	(2)
Muy en desacuerdo	(1)

Fuente: Elaboración Propia 2017.

a. Análisis de Fiabilidad o validez del instrumento con Alfa de Cronbach

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 3

Análisis de fiabilidad del instrumento con alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Medición	Codificación
Coficiente alfa	>0.9	Es excelente
Coficiente alfa	>0.8	Es bueno
Coficiente alfa	>0.7	Es aceptable
Coficiente alfa	>0.6	Es cuestionable
Coficiente alfa	>0.5	Es pobre
Coficiente alfa	<0.5	Es inaceptable

Fuente: Obtenido de George y Mallery SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference

b. Coeficiente de fiabilidad de la variable: Clima organizacional

Tabla 4.

Resultados de análisis de fiabilidad del alfa de cronbach de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.801	57

Fuente: Elaboración propia según resultados del Spss versión 23.00. 2017

Según los resultados obtenidos con estadístico de SPSS mediante el alfa de Cronbach nos muestra aproximadamente el 0.801, lo cual decimos que el instrumento a utilizar en la investigación para el “Clima organizacional en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay”, es válida como un coeficiente “**Bueno**” según la teoría antes citada.

c. Coeficiente de fiabilidad de la variable: Satisfacción laboral

Tabla 5

Resultados de análisis de fiabilidad del alfa de cronbach de la variable satisfacción laboral.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.903	57

Fuente: Elaboración propia según resultados del Spss versión 23.00. 2017

Según los resultados obtenidos con estadístico de SPSS mediante el alfa de Cronbach nos muestra aproximadamente el 0.801, lo cual decimos que el instrumento a utilizar en la investigación para “La Satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay”, es válido como un coeficiente “**Excelente**” según la teoría antes citada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

A continuación, se presentan los resultados encontrados, en dos niveles, en primer lugar, el análisis es descriptivo de los datos generales y en segundo lugar el análisis es inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS.

4.1.1. Información general.

Tabla 6

Distribución porcentual del cargo que ocupa los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

Descripción	Frecuencia	%
Administrativo	1	1,1%
Apoyo	5	5,5%
Apoyo administrativo	1	1,1%
Apoyo II	1	1,1%
Asesor legal	1	1,1%
Asistente	2	2,2%
Asistente administrativo	15	16,5%
Asistente contable	1	1,1%
Asistente tributario	1	1,1%
Atención en ventanilla	1	1,1%
Auxiliar	1	1,1%
Auxiliar administrativo	1	1,1%
Auxiliar I	1	1,1%
Cajero	1	1,1%
Cajero/pagador	1	1,1%
Cobrador pagador	1	1,1%
Cobradora	4	4,4%
Coordinador y evaluador	1	1,1%
Coordinador y evaluador	1	1,1%
Encargado de botadero	1	1,1%
Encargado de escalafón	1	1,1%
Fiscalizador ambiental	2	2,2%
Gerente de tránsito	1	1,1%
Guardián	1	1,1%
Jefe de adquisiciones	1	1,1%
Jefe de control personal	1	1,1%
Notificador	2	2,2%
Notificadora	2	2,2%
Oficinista	1	1,1%
Oficinista II	2	2,2%
Promotor	2	2,2%
Registrador	1	1,1%
Registrador civil	1	1,1%
Responsable de adquisiciones	1	1,1%
Responsable de archivo central	1	1,1%
Responsable de camal	1	1,1%
Responsable de canes	1	1,1%
Responsable de inspeccionar	1	1,1%
Responsable de órdenes de servicio	1	1,1%
Responsable de trámite documentario	1	1,1%
Secretaria	12	13,2%
Secretaria II	1	1,1%
SopORTE técnico	1	1,1%

Sub gerente	7	7,7%
Sub gerente de desarrollo urbano	1	1,1%
Sub gerente de medio ambiente	1	1,1%
Técnico administrativo	1	1,1%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

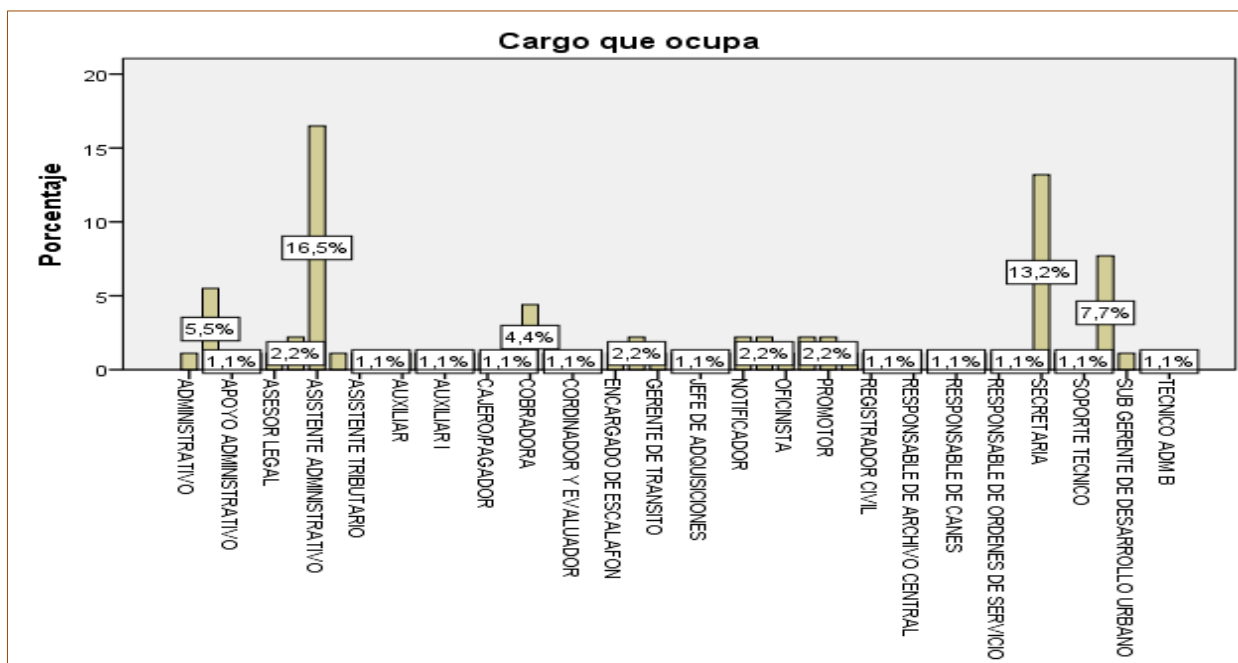


Figura 3. Distribución porcentual de cargo que ocupa.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En relación al cargo que ocupa el servidor público en la Municipalidad Provincial de Abancay, se observa en la tabla 6 y figura 3, que el mayor porcentaje de servidores públicos encuestadas corresponden el cargo de asistente administrativo con un 16,5 %, cargo de secretaria con un 13,2 %, cargo de apoyo representa el 5,5% mientras que el cargo de cobradora de mercados representa el 4,4% ,los cargos de asistente, fiscalizador ambiental, notificador(a), oficinista II y promotor cada uno de ellas tiene el 2,2 % .

Por último los cargos de administrativo, apoyo administrativo, apoyo II, asesor legal, asistente contable, asistente tributaria, atención en ventanilla, auxiliar, auxiliar administrativo, auxiliar ,cajero, cajero/pagador, cobrador pagador, coordinador , evaluador, encargado de botadero, encargado de escalafón ,gerente de tránsito, guardián, jefe de adquisiciones, jefe de control personal, registrador, registrador civil, responsable de adquisiciones, responsable de archivo central ,responsable de camal, responsable de canes, responsable de inspeccionar, responsable de órdenes de servicio ,responsable de tramite documentario, secretaria II, soporte técnico, sub gerente de desarrollo urbano, sub gerente de medio ambiente, técnico administrativo B representan el 1.1%.

Tabla 7

Distribución porcentual área donde labora los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

Descripción	Frecuencia	%
Administración	1	1,1%
Administración tributaria	1	1,1%
Administración y finanzas	1	1,1%
Almacén	3	3,3%
Almacén central	1	1,1%
Archivo central	3	3,3%
Catastro	2	2,2%
Cobranza coactiva	1	1,1%
Cobranza coactiva/arbitrios	1	1,1%
Comunicación social	1	1,1%
Comunicación social(relaciones publicas)	1	1,1%
Contabilidad	4	4,4%
Control Institucional(OCI)	2	2,2%
Control personal	1	1,1%
Defensa civil	5	5,5%
Estadística e informática	1	1,1%
Gatdu	2	2,2%
Gerencia municipal	2	2,2%
Informática	1	1,1%
Limpieza publica	1	1,1%
Logística	4	4,4%
Medio ambiente	11	12,1%
Medio ambienticas	1	1,1%
Medio ambiente	1	1,1%
Mercados	1	1,1%
Obras publicas	1	1,1%
Patrimonio	4	4,4%
Planificación y racionalización	1	1,1%
Policía municipal	1	1,1%
Promoción social	1	1,1%
Procuraduría	1	1,1%
Promoción social	1	1,1%
Escalafón	1	1,1%
Recursos humanos	4	4,4%
Registro civil	4	4,4%
Remuneraciones	1	1,1%
Rentas	1	1,1%
Rentas y tributos	1	1,1%
Salda de regidores	1	1,1%
Sub gerencia de obras	1	1,1%
Sub gerencia de presupuesto	1	1,1%
Sub gerencia de promoción social	1	1,1%
Tesorería	4	4,4%
Tramite documentario	3	3,3%
Transito	2	2,2%
Tributaria	1	1,1%
Tributaria (caja)	1	1,1%
Tributario	1	1,1%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico spss versión 23.00

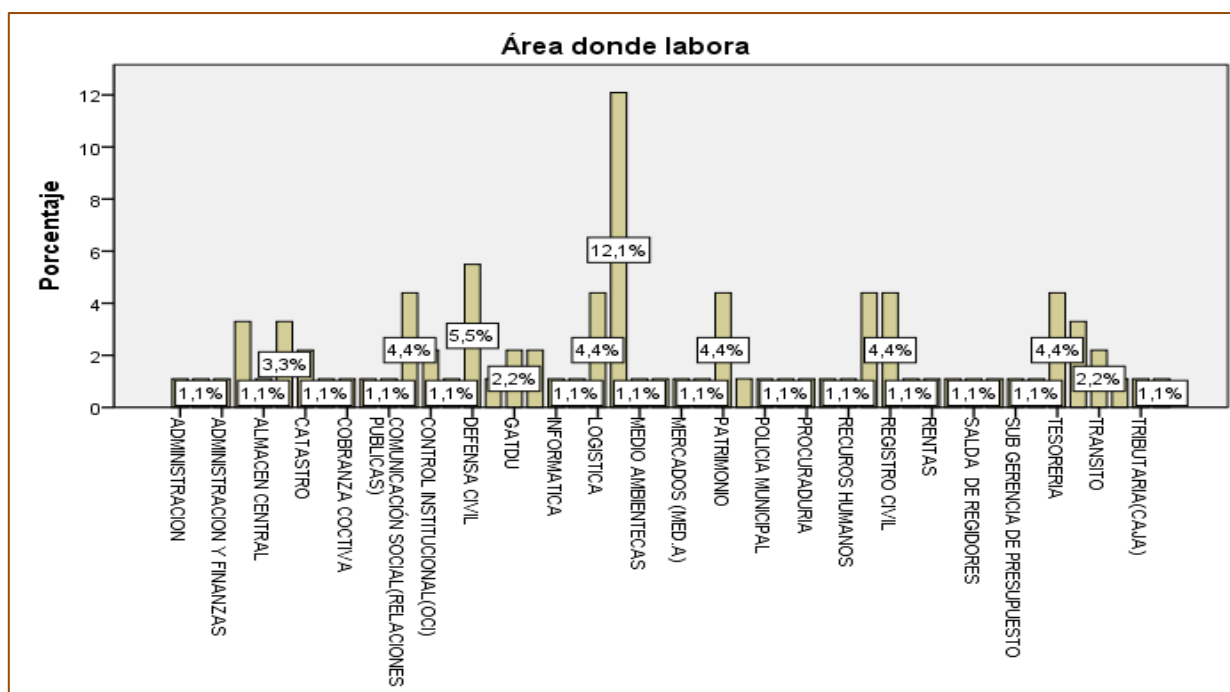


Figura 4. Distribución porcentual de área donde labora

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En relación al área donde labora el servidor público en Municipalidad Provincial de Abancay, se observa en la tabla 7 y figura 4, que el mayor porcentaje de encuestados son de la gerencia de medio ambiente con un 12.1%, defensa civil 5,5%, contabilidad, logística, patrimonio, recursos humanos, registro civil, tesorería cada uno con un 4,4% por otra parte la oficina de archivo central y tramite documentario representan cada una de ellas el 3.3% y de oficina de catastro, control institucional , GATDU, gerencial municipal, transito cada una con el 2,2% y de la gerencia de administración, administración tributaria, administración y finanzas, almacén, cobranza coactiva, comunicación social, control personal ,estadística e informática, limpieza pública, medio ambiente ,mercados ,obras públicas, planificación y racionalización, policía municipal, promoción social, procuraduría, escalafón, remuneraciones, rentas, rentas y tributos, sala de regidores, sub gerencia de obras, sub gerencia de presupuesto, sub gerencia de promoción social. Tributaria. Tributaria (Caja) Tributario.

Tabla 8

Distribución porcentual condición laboral los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

Condición Laboral	Frecuencia	%
Cas	34	37,4%
Contratado	13	14,3%
Nombrado	44	48,4%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico spss versión 23.00

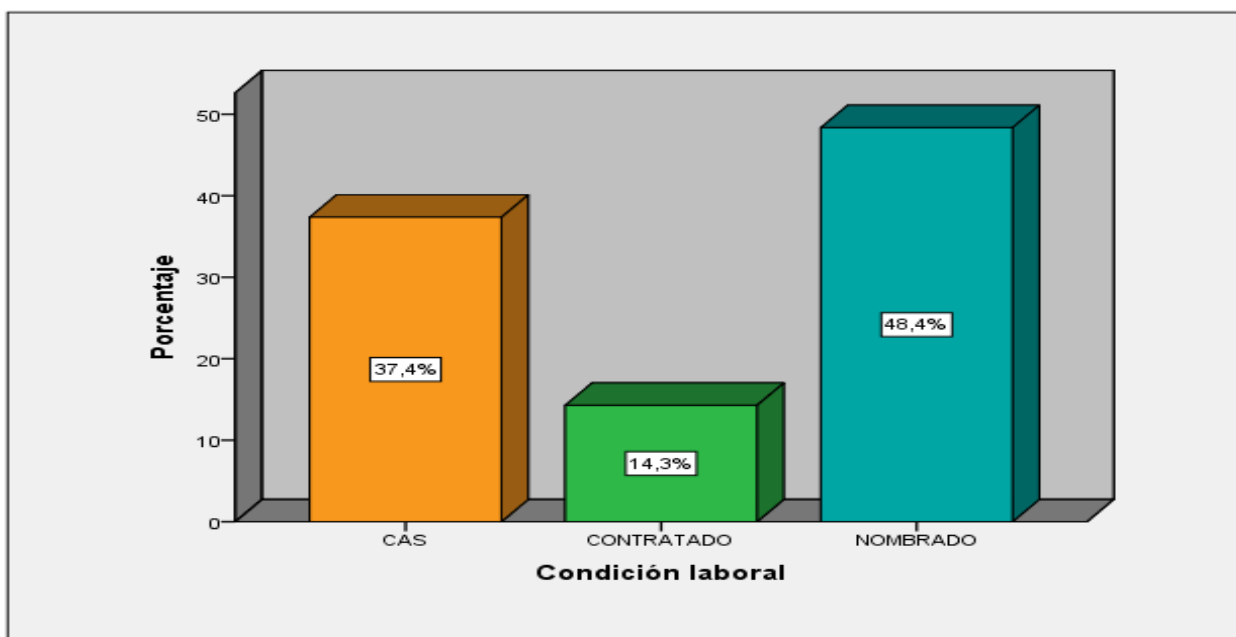


Figura 5. Distribución porcentual de condición laboral.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En relación al área donde labora el servidor público de la Municipalidad Provincial de Abancay, se observa en la tabla 8 y figura 5, que el mayor porcentaje de servidores públicos son de condición laboral nombrado con un 48,4 % mientras que la condición laboral de Cas (Contrato Administrativo de Servicios) representa un 37,4 % y por último la condición laboral de contratados con un 14,3%.

Tabla 9

Distribución porcentual de sexo de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

Descripción	Frecuencia	%
Femenino	50	54,9%
Masculino	41	45,1%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

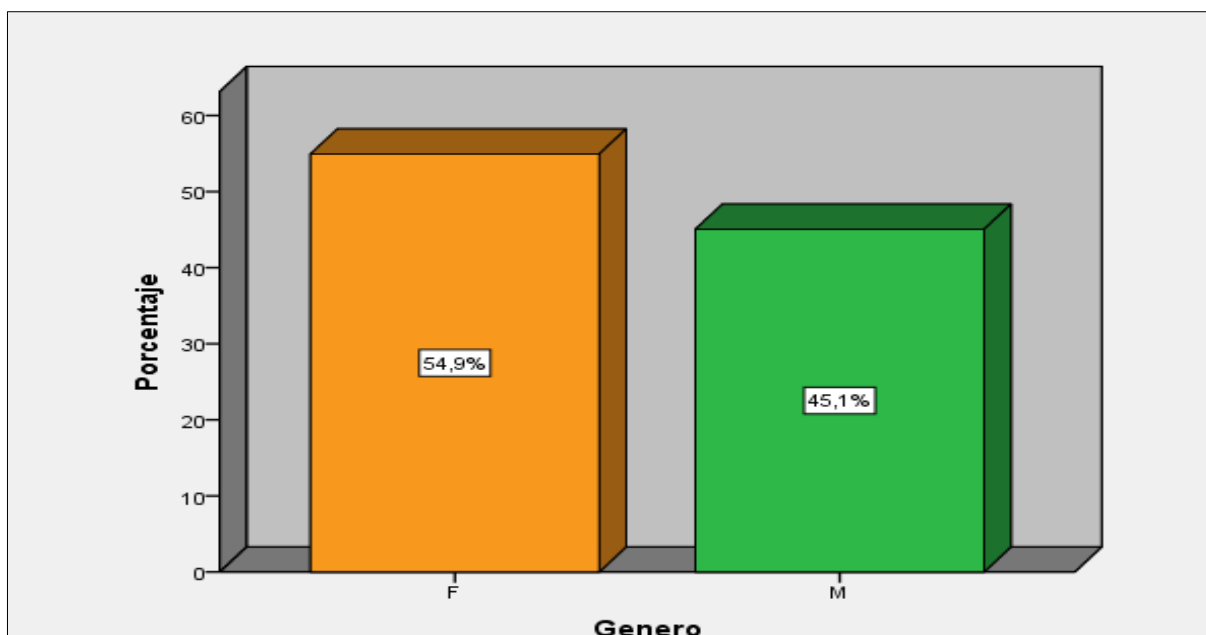


Figura 6. Distribución porcentual de sexo.

Fuente: Elaboración propia según resultados del Spss versión 23.00. 2017

En relación a la participación de sexo, se observa en la tabla 9 y figura 6, que el mayor porcentaje de personas corresponden al sexo femenino con un 54.9 %, mientras que el sexo masculino presenta una participación del 45.1%, siendo una característica consistente en la Municipalidad Provincial de Abancay. Mayor parte las mujeres tiene una satisfacción laboral.

4.1.2. Información específica.

4.1.2.1. Variable de clima organizacional.

4.1.2.1.1. La estructura del clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Tabla 10

La estructura del clima organizacional en los servidores públicos

Descripción	Nº de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	15	16.85%
En desacuerdo	34	37.00%
Indiferente	2	1.65%
De acuerdo	32	35.53%
Muy de Acuerdo	8	8.97%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

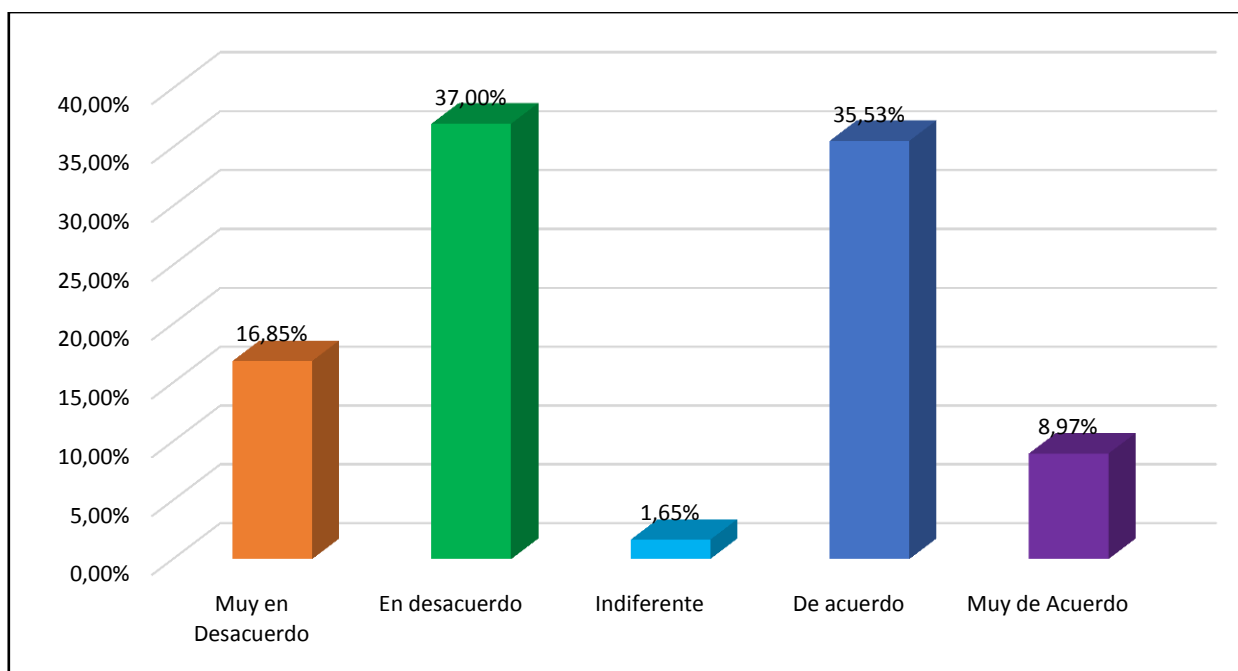


Figura 7. Dimensión de estructura del clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 10 y figura 7, respecto a la dimensión estructurase muestra un flujo de rango “en desacuerdo” alto que representa el 37%, el 35.53 está “de acuerdo”, el 16.85% está “muy desacuerdo”, el 8.97% está “muy de acuerdo” y finalmente el 1.65 “indiferente”.

En conclusión, los servidores públicos consideran que en la Municipalidad las tareas no están claramente definidas debido a que la mayoría de los servidores no conoce el MOF (manual de organización y funciones), no identifica cuáles son sus funciones específicas, las tareas que debe realizar por otra parte los servidores se limitan a realizar variedades de tareas y solo espera el trabajo rutinario o caso contrario se generan la duplicidad de tareas; las políticas no son entendibles debido a que en la organización no se establecen normas, procedimientos para que las políticas se cumplan en muchos casos ocurre esto porque no se refuerza el compromiso y la participación de todo el personal de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Los servidores consideran que existe mucho papeleo en los trámites documentarios y esto conlleva al retraso y acervo de documentos administrativos. Lo cual indica que se debe de enriquecer más en cuanto a aspectos de estructura en cada uno de ellos con la finalidad de manejar adecuadamente la parte administrativa.

4.1.2.1.2. La responsabilidad del clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Abancay

Tabla 11

La responsabilidad del clima organizacional en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	10	10.81%
En desacuerdo	20	22.16%
Indiferente	2	2.01%
De acuerdo	42	45.60%
Muy de Acuerdo	18	19.41%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

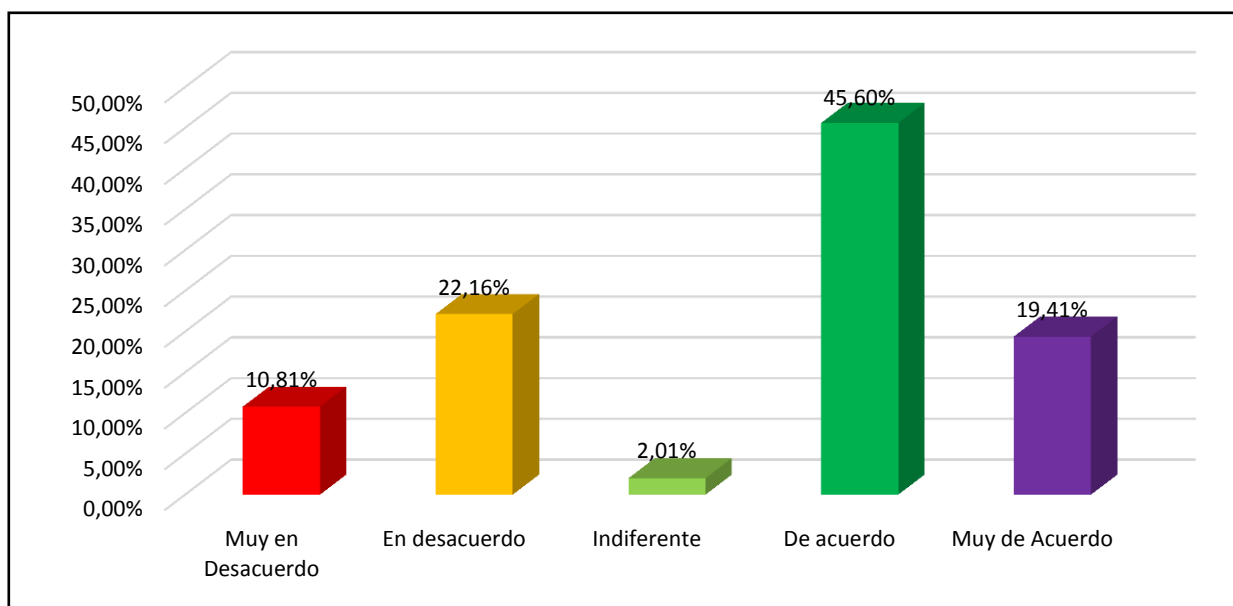


Figura 8. Dimensión de responsabilidad del clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 11 y figura 8, respecto a la dimensión responsabilidad muestra un flujo de rango “de acuerdo” alto que representa el 45.60%, el 22.16 está “en desacuerdo”, el 19.41% está “muy de acuerdo”, el 10.81% está “muy en desacuerdo” y finalmente el 2.01 “indiferente”.

Por lo tanto se llega a la conclusión que en la Municipalidad Provincial de Abancay el jefe verifica permanentemente el trabajo que realizan; sus superiores trazan planes generales y verifican el trabajo. Los encuestados casi siempre tienden a desarrollar las competencias para asumir riesgos, por medio del cual cuentan con la capacidad de asumir riesgos, de tomar decisiones frente a las ambigüedades e incertidumbres y tienen la confianza en sí mismo.

4.1.2.1.3. La recompensa del clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Abancay.

Tabla 12

La recompensa del clima organizacional en los servidores públicos.

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	15	16.30%
En desacuerdo	25	27.47%
Indiferente	2	2.56%
De acuerdo	33	36.45%
Muy de Acuerdo	16	17.22%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

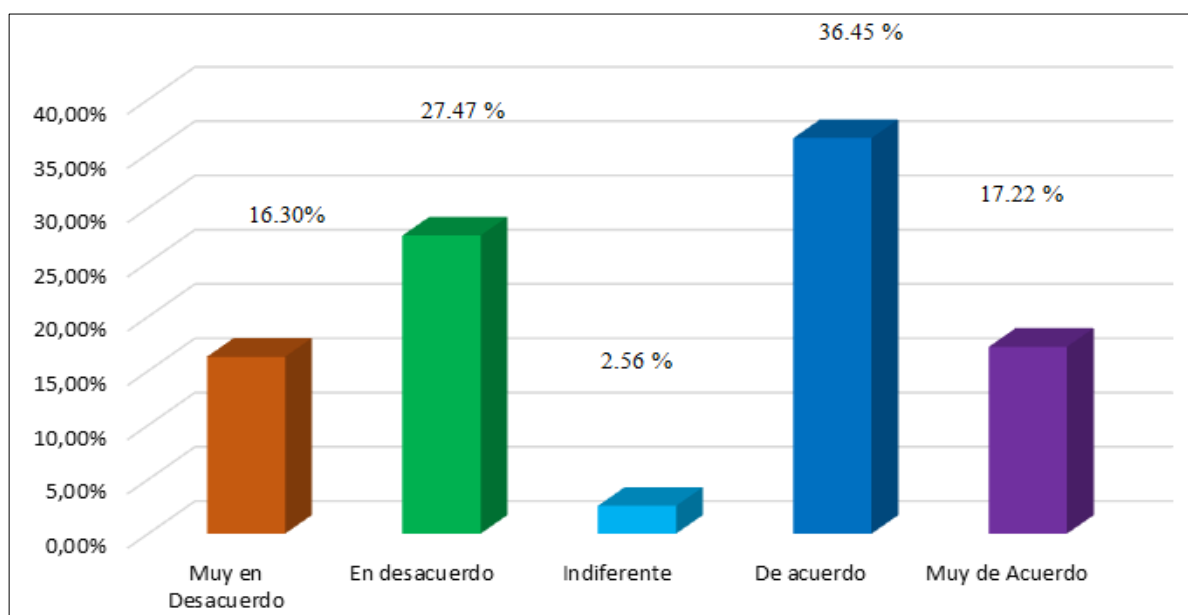


Figura 9. Dimensión de recompensa del clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 11 y figura 9, respecto a la dimensión recompensa muestra un flujo de rango “de acuerdo” alto que representa el 36.45%, el 27.47 está “en desacuerdo”, el 17.22% está “muy de acuerdo”, el 16.30 % está “muy en desacuerdo” y finalmente el 2.56 “indiferente”.

Respecto a esta dimensión se concluye que los servidores públicos consideran que es mejor recibir recompensas, incentivos que críticas no constructivas, debido a que los incentivos son estímulos que se ofrecen con el fin de incrementar la producción y mejorar el rendimiento, en cambio las criticas muchas veces son negativas.

En la Municipalidad el incremento salarial es según al cargo que desempeña cada servidor mas no al incremento de tareas; los servidores públicos creen que el incremento salarial se realiza de acuerdo al

cargo que desempeña sin importar que uno trabaje más o tenga mucha recarga laboral. Los servidores públicos consideran que se debe otorgar el descanso vacacional ya que es muy vital para el desempeño y satisfacción laboral para que el servidor recupere energía y para seguir adelante con el trabajo. El análisis de la dimensión recompensa se puede observar claramente que los servidores públicos están de acuerdo que las recompensas se otorguen de acuerdo al cargo y al desempeño que realizan.

4.1.2.1.4. *La cooperación del clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Tabla 13

La cooperación del clima organizacional en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	6	6.32%
En desacuerdo	13	14.56%
Indiferente	1	1.10%
De acuerdo	47	51.37%
Muy de Acuerdo	24	26.65%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

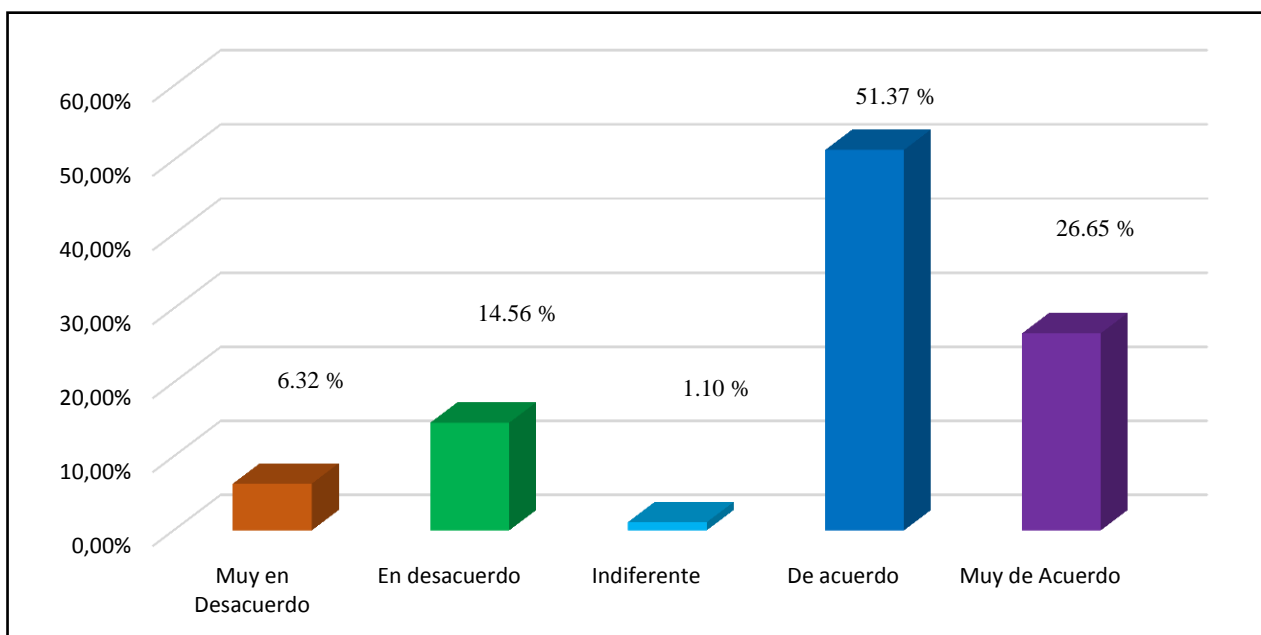


Figura 10. Dimensión de cooperación del clima organizacional

Fuente Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 13 y figura 10, respecto a la dimensión cooperación muestra un flujo de rango “de acuerdo” alto que representa el 51.37 %, el 26.65 está “muy de acuerdo”, el 14.56 % está “en desacuerdo”, el 6.32% está “muy en desacuerdo” y finalmente el 1.10 “indiferente”.

A partir de los resultados obtenidos se concluye que los encuestados están de acuerdo que se fomenta el trabajo en equipo y de esa manera buscan mejorar el desempeño, creen que trabajar con presión mejora el rendimiento; no todas las personas tienen la misma capacidad de realizar funciones bajo circunstancias adversas manteniendo el mismo tiempo y eficiencia.

Los servidores públicos están de acuerdo que existe ayuda mutua entre compañeros para completar las tareas, aunque eso signifique quedarse horas extras; por otra parte consideran llevarse bien con los compañeros y mantienen buenas relaciones con el fin de lograr un trabajo en equipo y fomentar el trabajo de calidad..

Por otra parte los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay tienen buena relación entre compañeros nombrados y los contratados permanentes así como hay buena relación entre compañeros de trabajo también en ocasiones hay conflicto, discrepancias entre compañeros de trabajo esto hace que no se fomente el trabajo en equipo que disminuye la productividad.

4.1.2.1.5. El conflicto del clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Abancay.

Tabla 14

El conflicto del clima organizacional en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	8	8.79%
En desacuerdo	17	18.90%
Indiferente	3	3.30%
De acuerdo	45	49.67%
Muy de Acuerdo	18	19.34%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

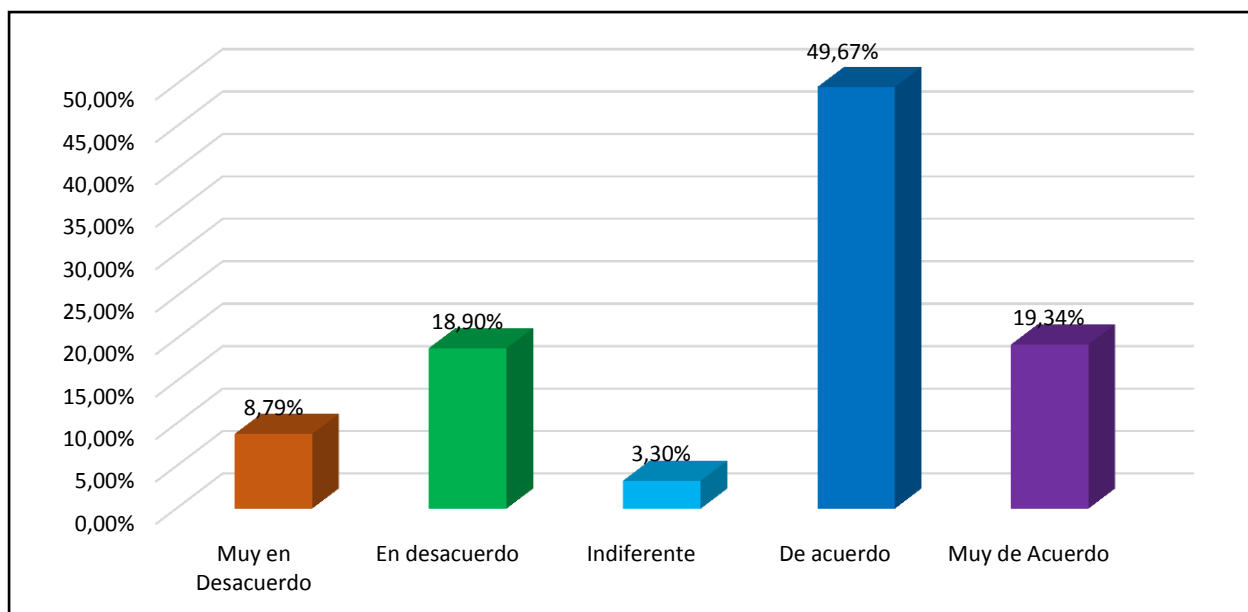


Figura 11. Dimensión de conflicto del clima organizacional

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 14 y figura 11, respecto a la dimensión de conflicto muestra un flujo de rango “de acuerdo” alto que representa el 49.67 %, el 19.34 está “muy de acuerdo”, el 18.9 % está “en desacuerdo”, el 8.79% está “muy en desacuerdo” y finalmente el 3.30 “indiferente”. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye en la Municipalidad el jefe inmediato toma actitud positiva frente a los conflictos entre unidades y departamentos, el jefe busca estimular las discusiones abiertas entre las personas. Por otra parte los servidores públicos están de acuerdo que es mejor quedarse callado para evitar desacuerdos o generar algún conflicto; finalmente están de acuerdo que es importante tomar decisiones de manera más fácil y rápida posible, los jefes inmediatos dialoga con ambas partes de manera sosegada y tranquila para evitar actitudes hostiles y agresivas.

4.1.2.1.6. *La identidad del clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Tabla 15

La identidad del clima organizacional en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	11	12.36%
En desacuerdo	20	22.25%
Indiferente	2	1.65%
De acuerdo	42	45.88%
Muy de Acuerdo	16	17.86%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

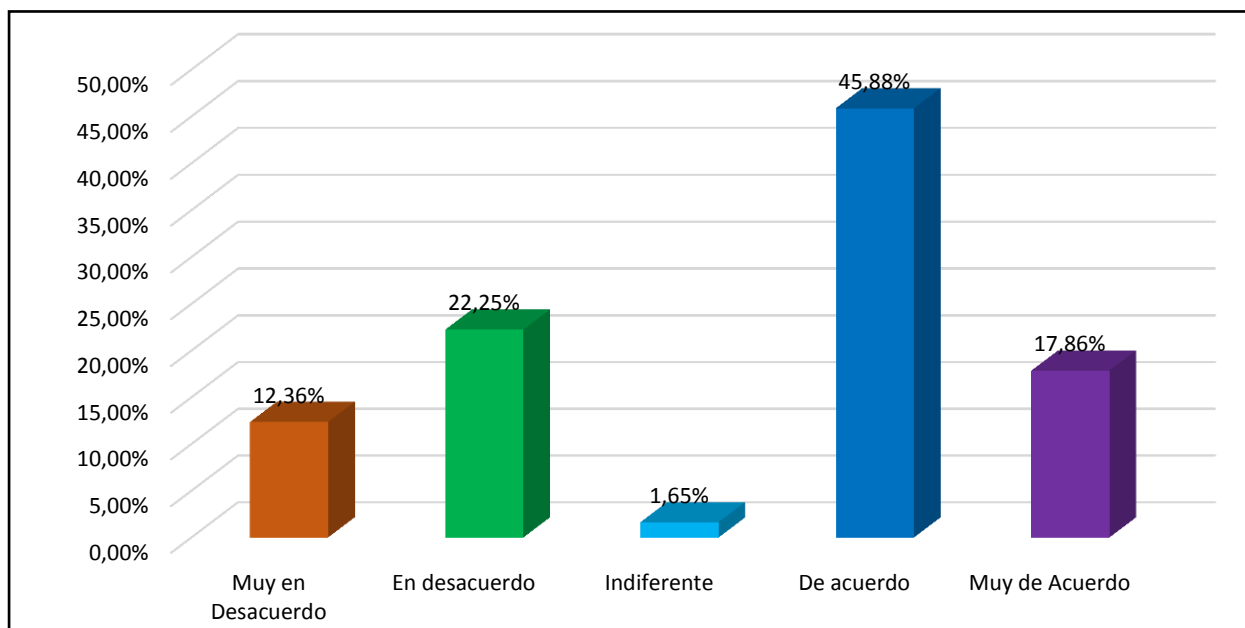


Figura 12. Dimensión de identidad de clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 15 y figura 12, respecto a la dimensión se muestra un flujo de rango “de acuerdo” alto que representa el 45.88 %, el 22.25 está “en desacuerdo”, el 17.86 % está “muy de acuerdo”, el 12.36 % está “muy en desacuerdo” y finalmente el 1.65 “indiferente”. Respecto a esta dimensión se concluye que en la Municipalidad los servidores públicos se sienten orgulloso (a) de pertenecer, consideran existe mucha lealtad por parte del personal por otra parte consideran o están de acuerdo que son miembro de un equipo que funciona bien porque existe el compañerismo, el jefe inmediato elogia su trabajo, reciben apoyo por parte de sus compañeros de trabajo.

4.1.2.2. Variable de satisfacción laboral

Tabla 16

La satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Descripción	Nº de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	12	13.07%
En desacuerdo	19	20.63%
Indiferente	1	1.56%
De acuerdo	42	45.88%
Muy de Acuerdo	17	18.86%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

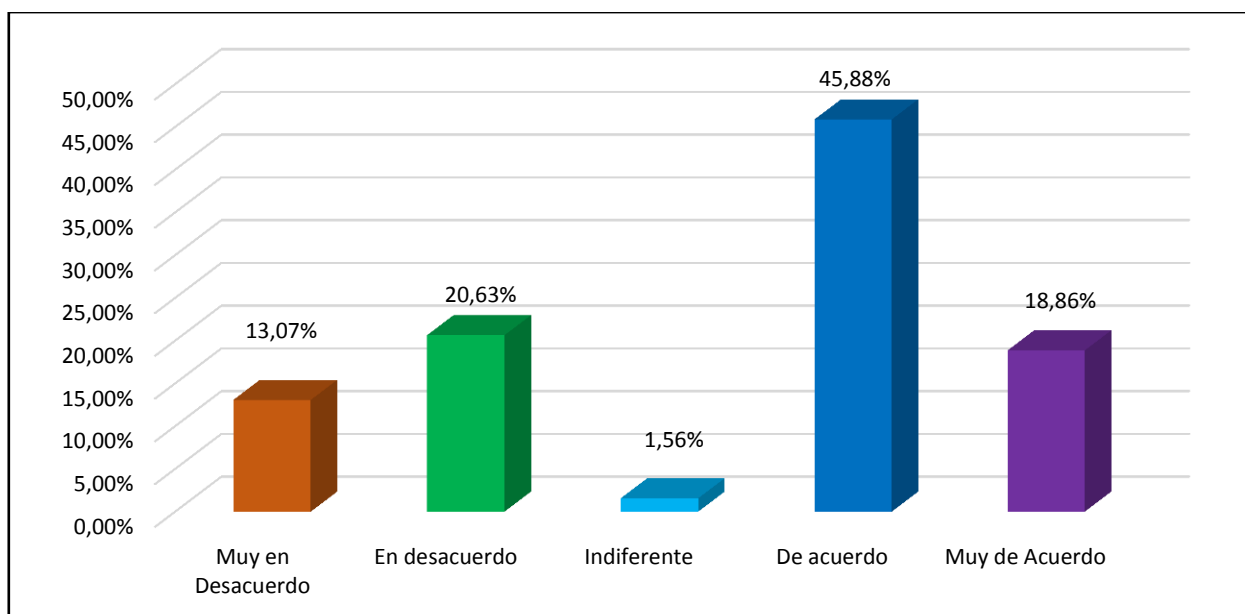


Figura 13. Variable 2 satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 16 y figura 13, respecto a la variable 2 satisfacción laboral se muestra un flujo de rango “de acuerdo” alto que representa el 45.88 %, el 20.63% está “en desacuerdo”, el 18.86 % está “muy de acuerdo”, el 13.07 % está “muy en desacuerdo” y finalmente el 1.56% “indiferente”. Según la tabla se muestra un análisis donde los servidores públicos se sienten satisfechos con su trabajo.

De acuerdo a los resultados de obtenido de la tabla y figura antes mencionado se puede observar claramente que los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay están satisfechos con su trabajo, salario, oportunidades de progresar, con la supervisión de trabajo y finalmente con los compañeros de trabajo.

4.1.2.2.1. El trabajo en sí mismo de la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

Tabla 17

El trabajo en sí mismo de la satisfacción laboral en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	14	15.57%
En desacuerdo	20	21.79%
Indiferente	2	1.65%
De acuerdo	36	39.93%
Muy de Acuerdo	19	21.06%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

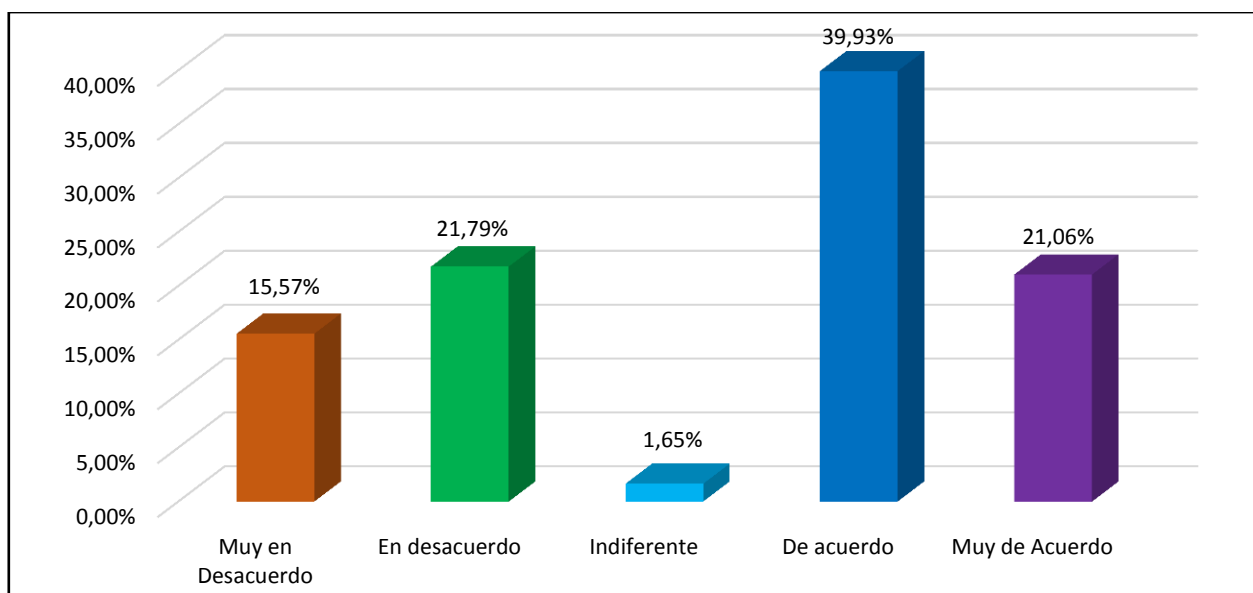


Figura 14. Dimensión de trabajo en sí mismo y satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 17 y figura 14, respecto a la dimensión 1 de satisfacción laboral se muestra un flujo de rango “de acuerdo” alto que representa el 39.93 %, el 21.76 % está “en desacuerdo”, el 21.06 % está “muy de acuerdo”, el 15.57 % está “muy en desacuerdo” y finalmente el 1.65 % “indiferente”.

Respecto a esta dimensión se concluye en la Municipalidad las tareas son rutinarias tienen que realizarse múltiples funciones que ayuden a aprender nuevas habilidades que mejore el desempeño. Respecto a este punto se tiene que reforzar en fomentar tareas múltiples que esté acorde a las necesidades de cada servidor. En la Municipalidad su puesto de trabajo le ofrece estabilidad y satisfacción a cada servidor. En la organización la distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de labores y permite trabajar agradablemente.

4.1.2.2.2. El salario de la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Tabla 18

El salario de la satisfacción laboral en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	26	28.21%
En desacuerdo	35	38.46%
Indiferente	0	0.00%
De acuerdo	26	28.94%
Muy de Acuerdo	4	4.40%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

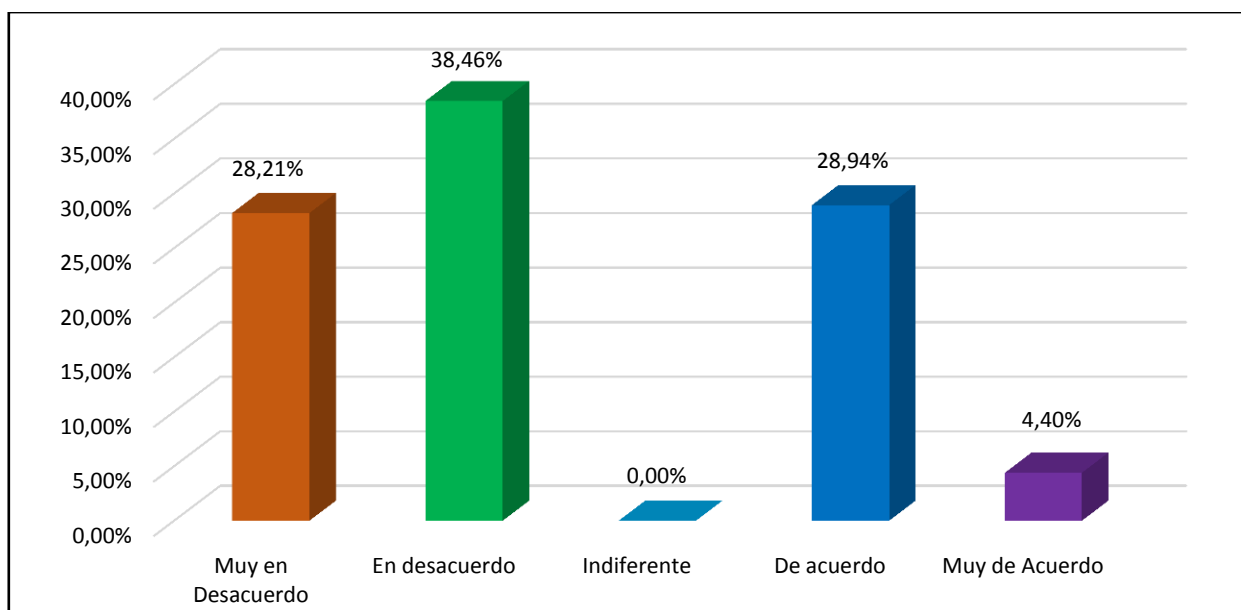


Figura 15. Dimensión de salario de satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 18 y figura 15, respecto a la dimensión 2 salario de satisfacción laboral se muestra un flujo de rango “en desacuerdo” alto que representa el 38.46% %, el 28.94% % está “de acuerdo”, el 28.21 % está “muy desacuerdo”, el 4.40 % está “muy en desacuerdo”.

De acuerdo a esta dimensión se concluye que en la Municipalidad el sueldo que reciben los servidores no es suficiente para cubrir o satisfacer sus necesidades básicas, respecto al sueldo se tiene que reforzar haciendo el incremento de remuneración a cada servidor haciendo una evaluación de sus capacidades y productividad.

Se realiza un análisis respecto a la dimensión de salario como se observa los servidores públicos están en desacuerdo con su sueldo, cabe mencionar que la remuneración que otorga la Municipalidad Provincial de Abancay no les satisface, la remuneración no es de acuerdo al desempeño que realiza cada servidor. Cabe mencionar que los servidores públicos muestran claramente la desconformidad y consideran que su sueldo no es justo muchas veces trabajan horas extras si tienen recarga laboral implica trabajar sábados o domingos.

4.1.2.2.3. Las oportunidades de promoción de la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Tabla 19

Las oportunidades de promoción de la satisfacción laboral en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	15	16.30%
En desacuerdo	32	34.80%
Indiferente	3	3.66%
De acuerdo	31	34.07%
Muy de Acuerdo	10	11.17%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de estudio

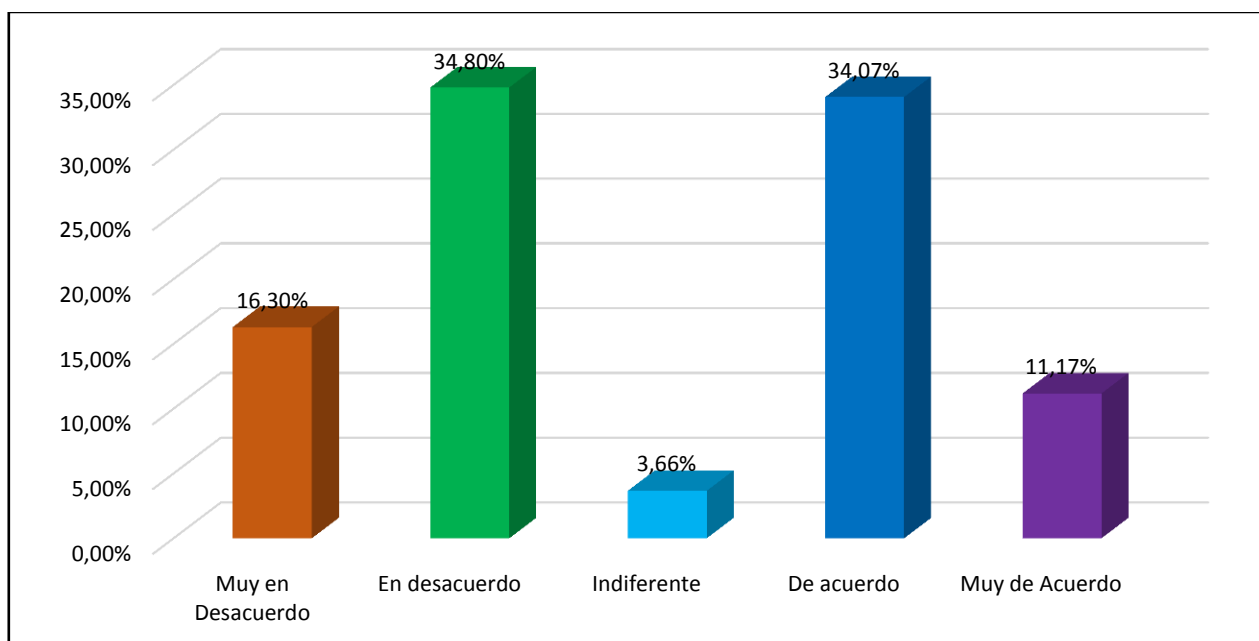


Figura 16. Dimensión de oportunidades de promoción de satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 19 y figura 16, respecto a la dimensión 3 oportunidades de promoción de satisfacción laboral se muestra un flujo de rango “en desacuerdo” alto que representa el 34.07% “de acuerdo”, el 16.30 % está “muy desacuerdo”, el 11.17 % está “muy de acuerdo y por último el 3.66% “indiferente.

Respeto a esta dimensión se concluye que en la Municipalidad no hay buenas oportunidades de ascender, son limitadas, los ascensos del personal que realizan es injusta esto es debido a que en la Municipalidad se prioriza más al personal por política más por la evaluación de experiencia, el grado académico.

En la Municipalidad no otorgan reconocimientos cuando realiza bien su trabajo, no hay suficientes capacitaciones que permite su crecimiento, no valoran los esfuerzos cuando realizan bien los trabajos.

Por otra parte, para que no existe esa desconformidad la Municipalidad Provincial de Abancay debe apreciar el esfuerzo de los servidores otorgando incentivos, motivando a todo el personal promoviendo ascensos en el puesto de trabajo.

4.1.2.2.4. *La supervisión de la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Tabla 20

La supervisión de la satisfacción laboral en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	7	7.69%
En desacuerdo	8	9.16%
Indiferente	1	1.47%
De acuerdo	54	59.16%
Muy de Acuerdo	20	22.34%
Total	91	99.82%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

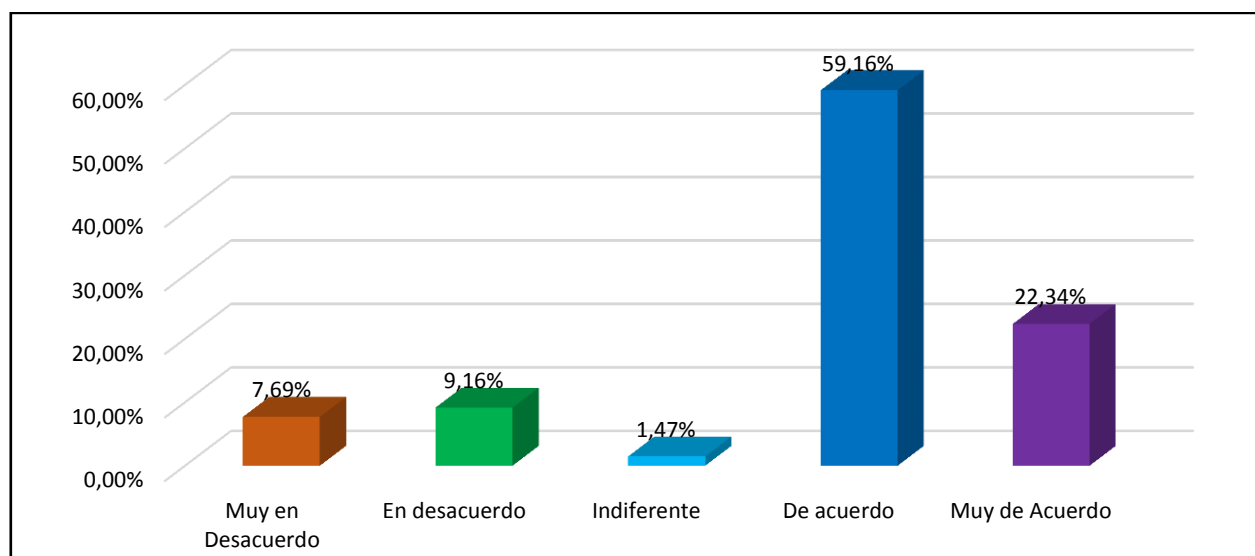


Figura 17. Dimensión de supervisión de satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 20 y figura 17, respecto a la dimensión 4 supervisión de satisfacción laboral se muestra un flujo de rango “en desacuerdo” alto que representa el 59.16 % %, el 22.34 % está “muy de acuerdo”, el 9.16 % está “en desacuerdo”, 1.47 % está “indiferente”.

Respecto a los resultado se concluye que en la Municipalidad existe evaluación constante por parte del jefe(a) para mejorar las tareas, los jefes deberían confiar en su personal y dejar que realice las

tareas de manera independiente. En la Municipalidad el jefe brinda apoyo suficiente para superar obstáculos o realizar tareas nuevas.

Tabla 21

Los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral en los servidores públicos

Descripción	N° de servidores	Porcentaje acumulado
Muy en Desacuerdo	3	3.52%
En desacuerdo	5	5.27%
Indiferente	0	0.00%
De acuerdo	56	61.32%
Muy de Acuerdo	27	29.89%
Total	91	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

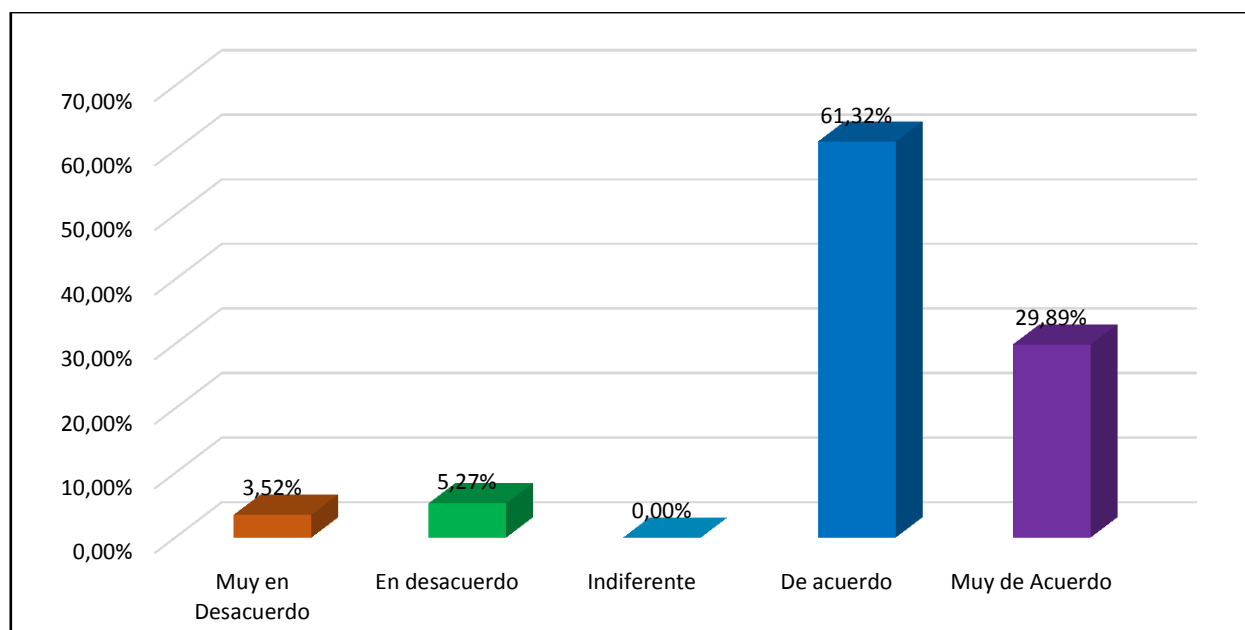


Figura 18. Dimensión compañeros de trabajo de la satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 21 y figura 18, respecto a la dimensión 5 los colegas (grupos de trabajo) de satisfacción laboral se muestra un flujo de rango “en de acuerdo” alto que representa el 61.32 %, el 29.89 % está “muy de acuerdo”, el 5.27 % está “en desacuerdo”, 3.52 % está “muy en desacuerdo”.

De acuerdo a lo resultados se concluye que en la Municipalidad existe la cooperación y ayuda mutua entre compañeros, brindan apoyo cuando se los necesite, existe suficiente confianza entre compañeros (as) de trabajo, hay suficiente comunicación e indican que hay confianza entre ellos y esto permite mantener un ambiente agradable mucho más eficiente e integrador.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Contrastación de hipótesis general

Tabla 22

Contrastación de la hipótesis general

		Satisfacción Laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
Clima Laboral	Muy en Desacuerdo	5.49%	3.30%	0.00%	7%	0%	15%
	En desacuerdo	13.19%	15%	1%	13%	4%	47%
	De acuerdo	3.30%	4%	1%	20%	5%	34%
	Muy de Acuerdo	0.00%	0%	0%	1%	2%	3%
total		21.98%	19.78%	2.20%	40.66%	12.09%	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

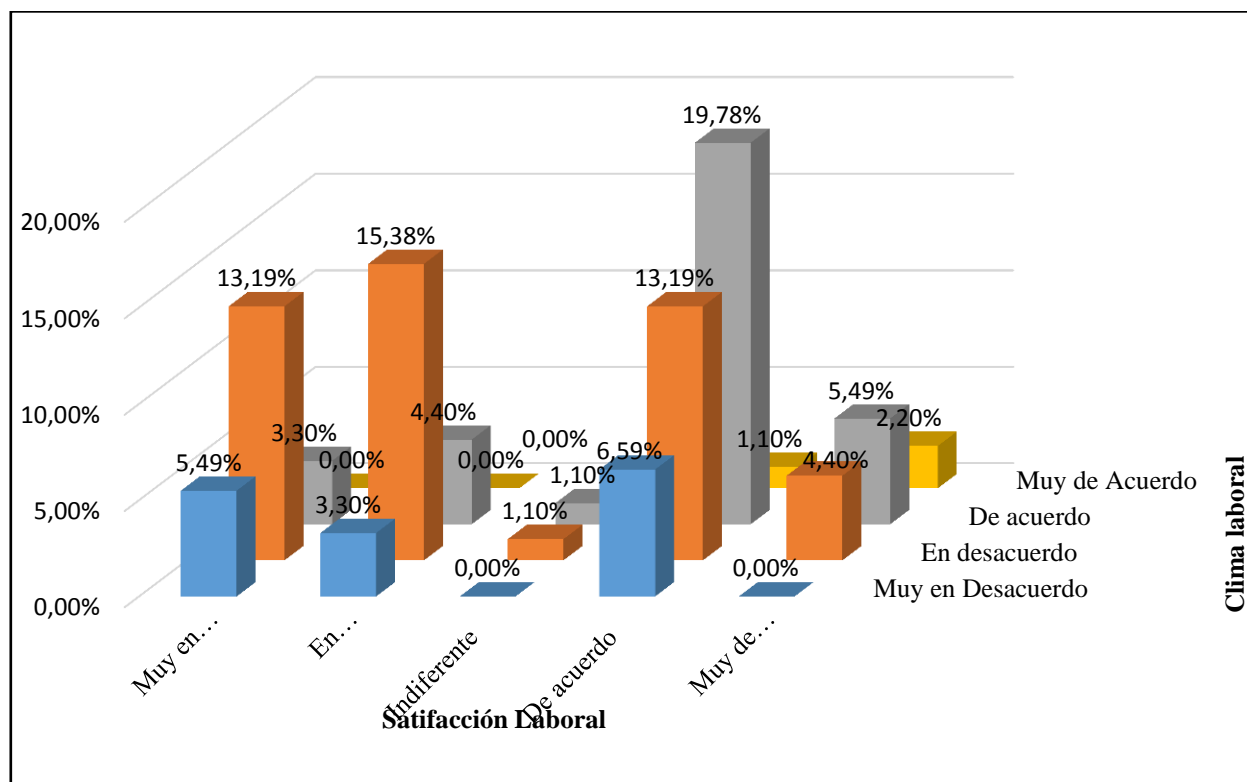


Figura 19. Contrastación de la Hipótesis general

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico spss versión 23.00

Hipótesis Estadística

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

(Hipótesis Nula) H₀: No existe un grado de relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay ,2017.

(Hipótesis Alterna) H_{a1}: Existe un grado de relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay ,2017.

b) Estadístico

Tabla 23

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,621**
		Sig.(bilateral)	.	0,029
		N	91	91
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,621**	1,000
		Sig.(bilateral)	0,029	.
		N	91	91

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

c) Nivel de significancia

De la tabla 23, se tiene que el valor “Sig. Bilateral” es 0.029 menor a 0.05 nivel de significancia permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre ambas variables.

d) Región crítica o decisión.

De acuerdo a lo observado en el nivel de significancia se puede considerar que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_{a1}), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel confianza del 95% que existe un grado de relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay, 2017. Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,621** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa entre las variables.

4.2.2. Contrastación de hipótesis específicos

4.2.2.1. Hipótesis específico 1

Tabla 24

Contrastación de Hipótesis Específica 1

		Satisfacción Laboral					
		Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	Total
Estructura	Muy en Desacuerdo	6.59%	1.10%	0.00%	4.40%	4.40%	16.48%
	En desacuerdo	2.20%	6.59%	0.00%	6.59%	2.20%	17.58%
	Indiferente	2.20%	0.00%	0.00%	2.20%	0.00%	4.40%
	De acuerdo	7.69%	6.59%	2.20%	25.27%	4.40%	46.15%
	Muy de Acuerdo	3.30%	8.79%	0.00%	2.20%	1.10%	15.38%
Total		21.98%	23.08%	2.20%	40.66%	12.09%	100.00%

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

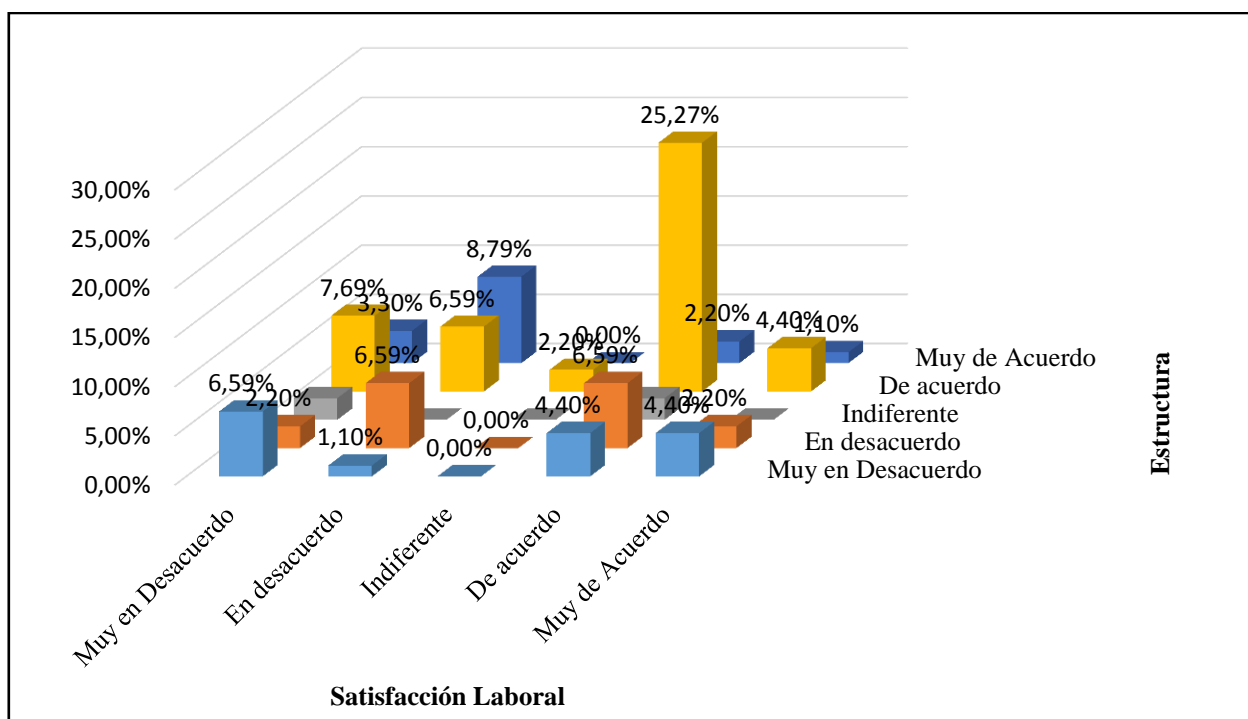


Figura 20. Contrastación de Hipótesis específica 1

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Hipótesis estadística

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

(Hipótesis Nula) H_0 : No existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

(Hipótesis Alterna) H_{a1} : Existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

b) Estadístico

Tabla 25

Correlación entre estructura y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

		Correlaciones		
		Estructura	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	0,529**
		Sig.(bilateral)	.	0,026
		N	91	91
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,529**	1,000
		Sig.(bilateral)	0,026	.
		N	91	91

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

c) Nivel de Significancia

De la tabla 25, se tiene que el valor “Sig. bilateral” es 0.026 menor a 0.05 nivel de significancia permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste.

d) Región Crítica o decisión

De acuerdo a lo observado en el nivel de significancia se puede considerar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_{a1}), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel confianza del 95% que existe un grado de relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017. Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,529** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa entre la dimensión y la variable en contraste.

4.2.2.2. Hipótesis específico 2

Tabla 26

Contrastación de Hipótesis Específica 2

		Satisfacción Laboral					
		Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	Total
Responsabilidad	Muy en Desacuerdo	8.79%	6.59%	1.10%	1.10%	0.00%	17.58%
	En desacuerdo	2.20%	5.49%	0.00%	13.19%	2.20%	23.08%
	Indiferente	1.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.10%
	De acuerdo	7.69%	6.59%	1.10%	24.18%	3.30%	42.86%
	Muy de Acuerdo	2.20%	4.40%	0.00%	2.20%	6.59%	15.38%
Total		21.98%	23.08%	2.20%	40.66%	12.09%	100.00%

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00



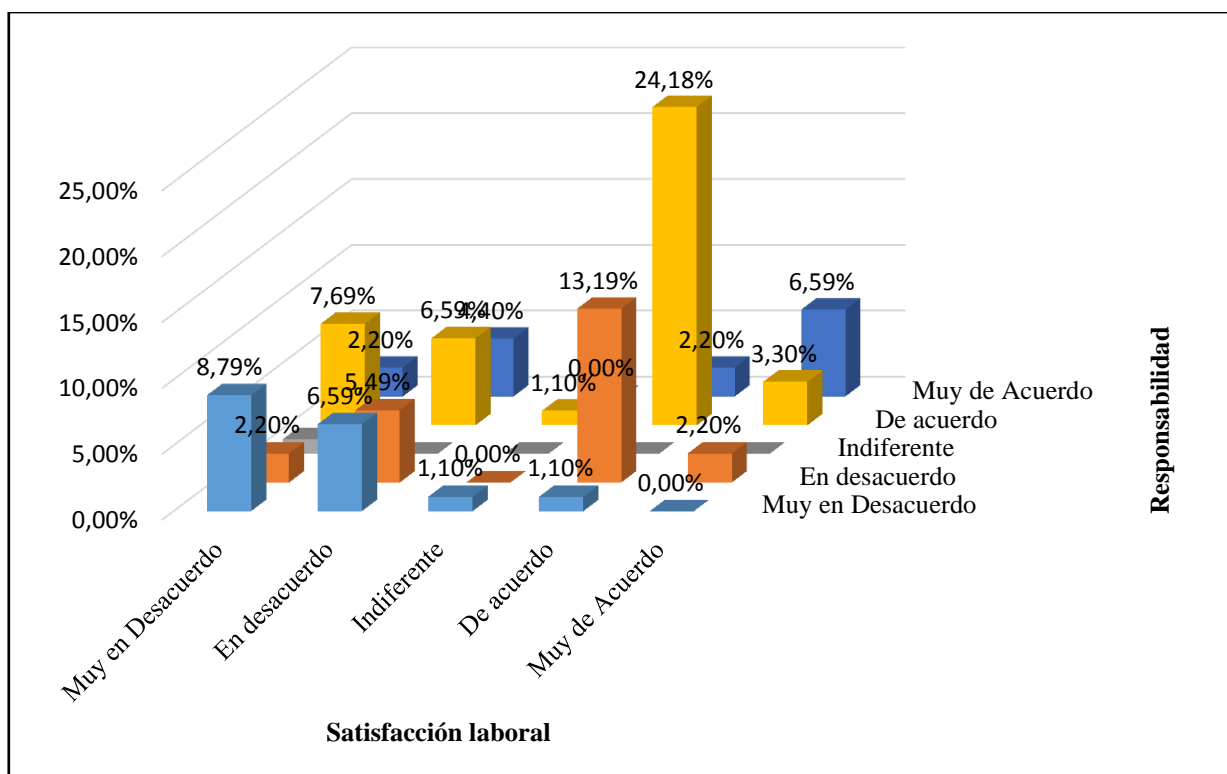


Figura 21. Contrastación de Hipótesis específica 2

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Hipótesis estadístico

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

(Hipótesis Nula) H0: No existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

b) Estadístico

Tabla 27

Correlación entre responsabilidad y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

		Correlaciones		
			Responsabilidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,524**
		Sig.(bilateral)	.	0,001
		N	91	91
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,524**	1,000
		Sig.(bilateral)	0,001	.
		N	91	91

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

c) Nivel de significancia

De la tabla 27, se tiene que el valor “Sig. bilateral” es 0.001 menor a 0.05 nivel de significancia permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste.

d) Región crítica o decisión

Entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel significancia del 95% existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017. Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,524** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación significativa, directa entre la dimensión y la variable en contraste.

4.2.2.3. Hipótesis específico 3

Tabla 28

Contrastación de Hipótesis Específica 3

		Satisfacción Laboral					
		Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	Total
Recompensa	Muy en Desacuerdo	2.20%	2.20%	0.00%	2.20%	1.10%	7.69%
	En desacuerdo	2.20%	0.00%	1.10%	7.69%	1.10%	12.09%
	Indiferente	3.30%	0.00%	0.00%	1.10%	0.00%	4.40%
	De acuerdo	4.40%	7.69%	1.10%	24.18%	3.30%	40.66%
	Muy de Acuerdo	9.89%	13.19%	0.00%	5.49%	6.59%	35.16%
Total		21.98%	23.08%	2.20%	40.66%	12.09%	100.00%

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

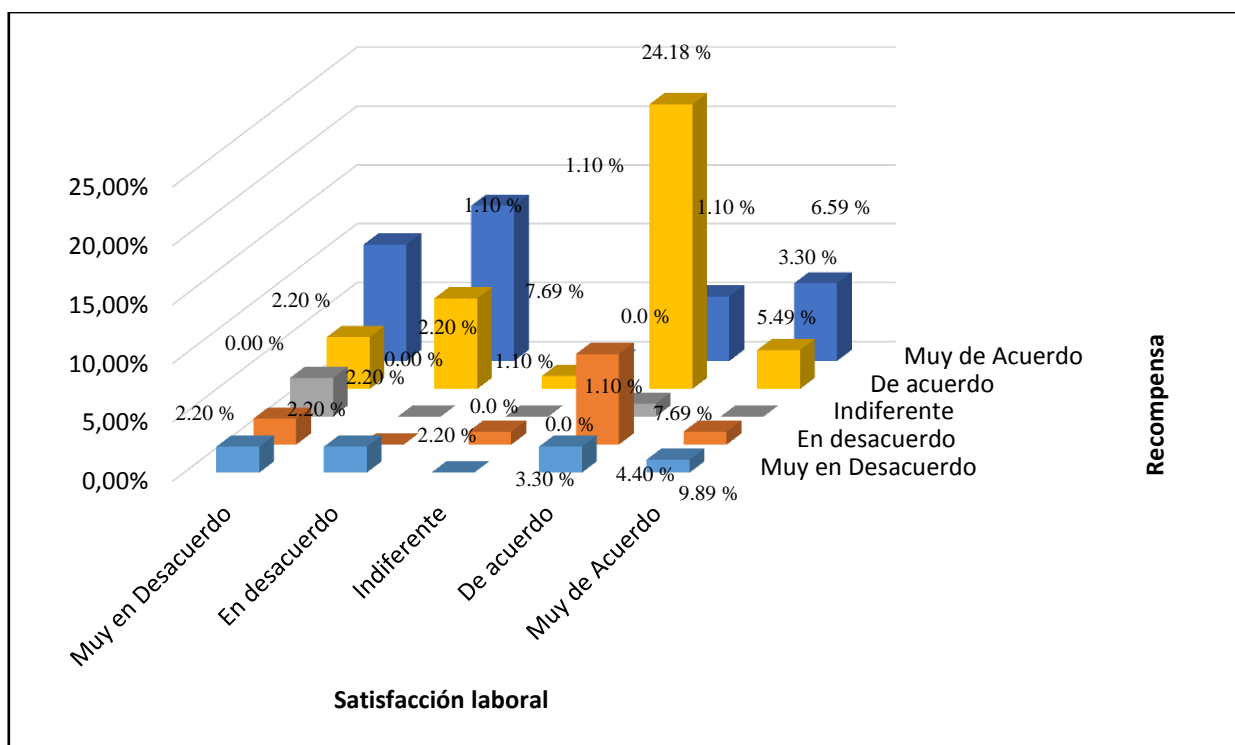


Figura 22. Contrastación de Hipótesis específica 3

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Hipótesis estadístico

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

(Hipótesis Nula) H0: No existe una relación significativa entre la recompensa y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe una relación significativa entre la recompensa tiene relación significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

b) Estadístico

Tabla 29

Correlación entre recompensa y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

		Correlaciones		
			Recompensa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coefficiente de correlación	1,000	0,722**
		Sig.(bilateral)	.	0,016
		N	91	91
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,722**	1,000
		Sig.(bilateral)	0,016	.
		N	91	91

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

c) Nivel de significancia

De la tabla 29, se tiene que el valor “Sig. bilateral” es 0.016 menor a 0.05 nivel de significancia permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste.

d) Región crítica o decisión

Entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel significancia del 95% que existe una relación significativa entre la recompensa y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017. Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,722** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación significativa, directa entre la dimensión y la variable en contraste.

4.2.2.4. Hipótesis específico 4

Tabla 30

Contrastación de Hipótesis Específica 4

		Satisfacción laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de Acuerdo	
Cooperación	Muy en Desacuerdo	4.40%	1.10%	0.00%	1.10%	0.00%	6.59%
	En desacuerdo	7.69%	8.79%	0.00%	6.59%	1.10%	24.18%
	De acuerdo	6.59%	6.59%	1.10%	29.67%	5.49%	52.75%
	Muy de Acuerdo	3.30%	24.18%	1.10%	3.30%	5.49%	16.48%
Total		21.98%	23.08%	2.20%	40.66%	12.09%	100.00%

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

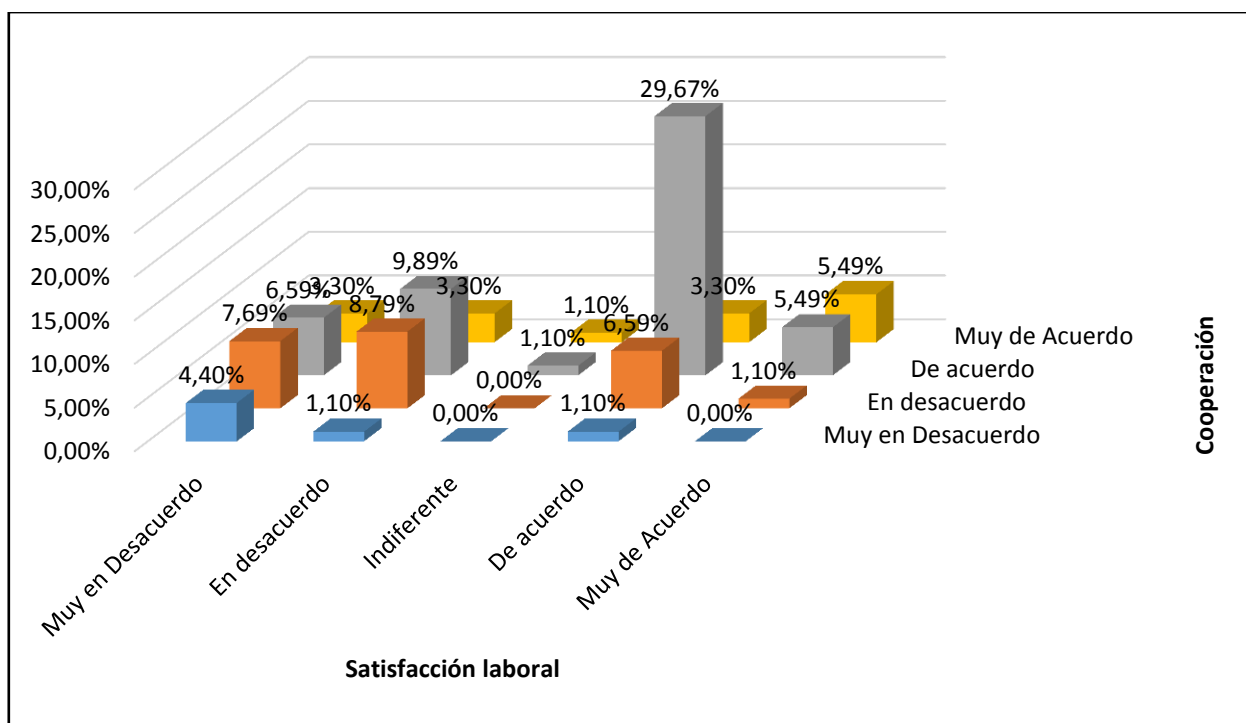


Figura 23. Contrastación de Hipótesis específica

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Hipótesis estadístico

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

(Hipótesis Nula) H0: No existe relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

b) Estadístico

Tabla 31

Correlación entre cooperación y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

		Correlaciones	
		Cooperación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cooperación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	0,854**
		N	91
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,854**
		Sig.(bilateral)	0,010
		N	91

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

c) Nivel de significancia

De la tabla 31, se tiene que el valor “Sig. bilateral” es 0.010 menor a 0.05 nivel de significancia permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste.

d) Región crítica o decisión

Entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel significancia del 95% que existe una relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017. Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,854** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación significativa, directa entre la dimensión y la variable en contraste.

4.2.2.5. Hipótesis específico 5

Tabla 32

Contrastación de Hipótesis Específica 5

		Satisfacción laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	en En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de Acuerdo	
Conflicto	Muy en Desacuerdo	1.10%	4.40%	0.00%	3.30%	1.10%	9.89%
	En desacuerdo	4.40%	5.49%	1.10%	7.69%	0.00%	18.68%
	Indiferente	3.30%	1.10%	0.00%	2.20%	0.00%	6.59%
	De acuerdo	13.19%	5.49%	1.10%	23.08%	4.40%	47.25%
	Muy de Acuerdo	0.00%	6.59%	0.00%	4.40%	6.59%	17.58%
Total		21.98%	23.08%	2.20%	40.66%	12.09%	100.00%

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

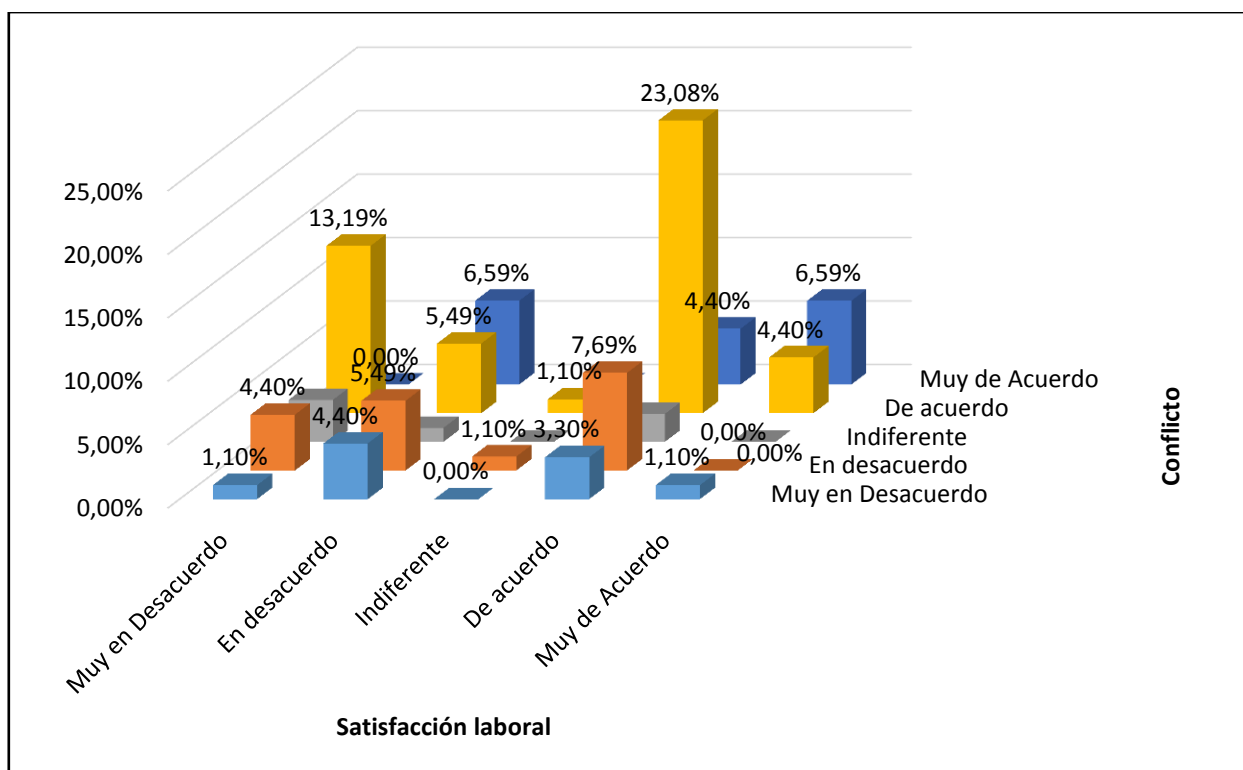


Figura 24. Contrastación de Hipótesis específica 5

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Hipótesis estadística

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

(Hipótesis Nula) H0: No existe relación significativa entre el conflicto y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe relación significativa entre el conflicto y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

b) Estadístico

Tabla 33

Correlación entre conflicto y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

		Correlaciones		
			Conflicto	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Conflicto	Coefficiente de correlación	1,000	0,691**
		Sig.(bilateral)	.	0,030
		N	91	91
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,691**	1,000
		Sig.(bilateral)	0,030	.
		N	91	91

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

c) Nivel de significancia

De la tabla 33, se tiene que el valor “Sig. bilateral” es 0.030 menor a 0.05 nivel de significancia permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste

d) Región crítica o decisión

Entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel significancia del 95% que existe relación significativa ente el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017 .Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,691** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación significativa, directa entre la dimensión y la variable en contraste.

4.2.2.6. Hipótesis específico 6

Tabla 34

Contrastación de Hipótesis Específica 6

		Satisfacción Laboral					
		Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	Total
Identidad	Muy en Desacuerdo	4.40%	1.10%	0.00%	3.30%	0.00%	8.79%
	En desacuerdo	3.30%	6.59%	0.00%	0.00%	0.00%	9.89%
	Indiferente	0.00%	1.10%	0.00%	0.00%	0.00%	1.10%
	De acuerdo	8.79%	8.79%	2.20%	30.77%	5.49%	56.04%
	Muy de Acuerdo	5.49%	5.49%	0.00%	6.59%	6.59%	24.18%
Total		21.98%	23.08%	2.20%	40.66%	12.09%	100.00%

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00.

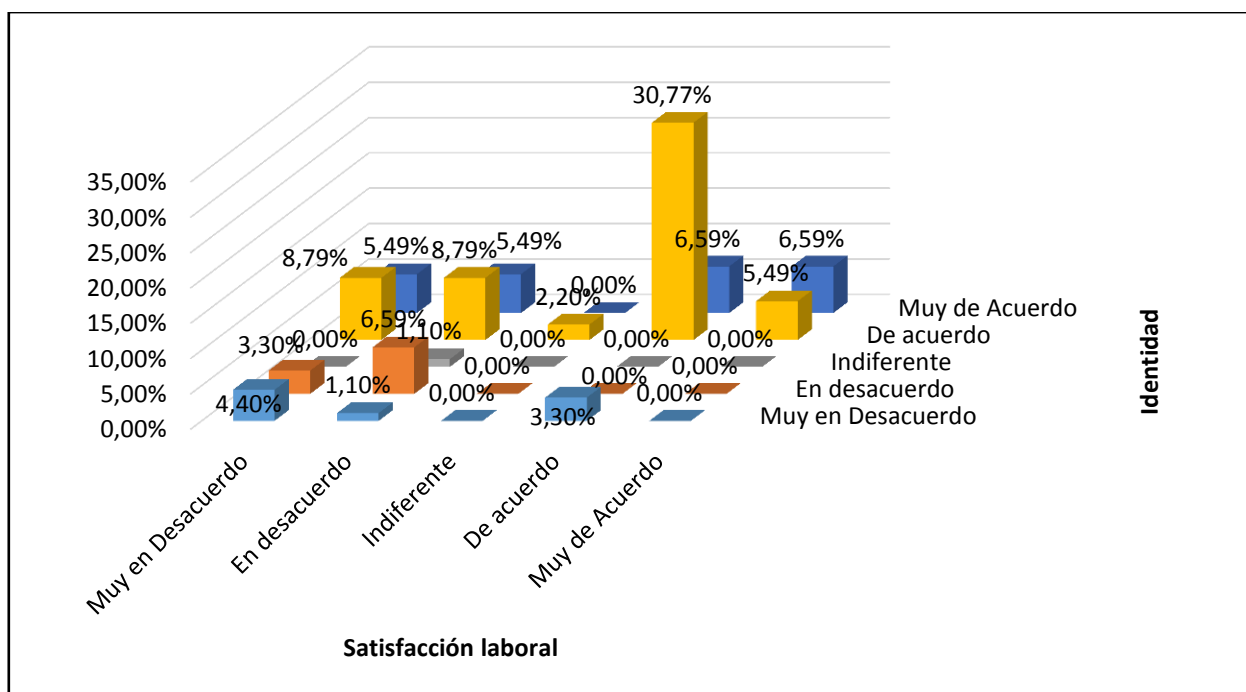


Figura 25. Contrastación de Hipótesis específica

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Hipótesis estadístico

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

(Hipótesis Nula) H0: No existe una relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: existe una relación significativa la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.

b) Estadístico

Tabla 35

Correlación entre identidad y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay

		Correlaciones		
			Identidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,762**
		Sig.(bilateral)	.	0,010
		N	91	91
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,762**	1,000
		Sig.(bilateral)	0,010	.
		N	91	91

Fuente. Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00.

c) Nivel de significancia

De la tabla 35 se tiene que el valor “Sig. Asintótica” es 0.010 menor a 0.05 nivel de significancia permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y la variable en contraste

d) Región crítica o discusión

Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel significancia del 95% que existe relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017 Además de acuerdo al baremo del **coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,762** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación significativa, directa entre la dimensión y la variable en contraste.

4.3. Discusión de resultados

En la presente investigación se pretendió explicar el clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay. El clima organizacional se debe entender como un concepto constituido por múltiples dimensiones, de tal manera que podemos hablar del clima en una organización del contexto, de la estructura, de los procesos que se desarrollan en la organización, de las personas que la componen, etc. Todas estas maneras en que se plasma el clima influyen sin duda, en el comportamiento de las personas; por ello la importancia de clima existente en la organización radica en la influencia que ejerce sobre las actitudes, sentimientos y conductas de las personas que trabajan en ella.

A partir de los resultados estadísticos obtenidos en la investigación, se ha determinado con respecto a la hipótesis general de la investigación que existe una correlación o asociación lineal directa y positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral así como también, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.621, lo cual de acuerdo al nivel de significancia, que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se puede afirmar que existe un nivel de confianza del 95% que existe un grado de relación directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017; lo que permite señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste; a medida que si existe un buen clima organizacional aumenta el nivel la satisfacción laboral y viceversa. De tal forma que a pesar de que exista relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se debe buscar mejorar el ambiente de trabajo que tienen que ser acorde con los gustos de trabajadores para que estén cómodos y den lo mejor de sí mismos y esto tiene como resultado la satisfacción laboral que a su vez lleva a que se eleven resultados, eficiencia y el compromiso, si una persona está satisfecha

con el trabajo que realiza su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio que hacer diario dentro de esta.

Los resultados que se muestra en la presente investigación guardan relación con lo que sostienen Norma Quispe Aquino (2015), en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, 2015”. Tiene como objetivo determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, teniendo como resultado de su investigación que en la asociación tienen una satisfacción laboral cuando hay buen manejo del clima laboral entre los trabajadores estos gracias al buen ambiente de trabajo, trato honesto entre compañeros. La investigación fue sometido al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima. Organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto, se considera comprobada la hipótesis general.

Por otra parte los resultados que se muestra en la presente investigación guardan relación con lo que sostienen Sandra Lurdes Bueso Umaña (2016), en su investigación titulada “La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte-Honduras”. La investigación fue sometido al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,855. Lo que significa que existe una relación directa positiva considerable entre el clima. Organizacional y satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte-Honduras, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable.

Según la investigación de Rodríguez (citado por Pintado, 2011), considera que el clima organizacional, en consecuencias se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que en este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. En este sentido, los resultados que se muestra en la investigación confirman lo sustentado por el autor, puesto que el clima organizacional en las organizaciones depende de la interrelación de las dimensiones.

En relación de los resultados, con respecto a la hipótesis específico N°1, se ha determinado que existe una relación significativa entre la estructura y la variable de satisfacción laboral, lo cual queda contrastado en la prueba de hipótesis de Rho Sperman, por medio del cual, se acepta la hipótesis alterna que indica que la relación entre la estructura y la satisfacción laboral es significativa, de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

En relación de los resultados, con respecto a la hipótesis específico N°2, se ha determinado que existe una relación significativa entre la responsabilidad y la variable de satisfacción laboral, lo cual queda contrastado en la prueba de hipótesis de Rho Sperman, por medio del cual, se acepta la hipótesis

alterna que indica que la relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral es significativa, de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

En relación de los resultados, con respecto a la hipótesis específico N°3, se ha determinado que existe una relación significativa entre la recompensa y la variable de satisfacción laboral, lo cual queda contrastado en la prueba de hipótesis de Rho Sperman, por medio del cual, se acepta la hipótesis alterna que indica que la relación entre la recompensa y la satisfacción laboral es significativa, de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

En relación de los resultados, con respecto a la hipótesis específico N°4, se ha determinado que existe una relación significativa entre la cooperación y la variable de satisfacción laboral, lo cual queda contrastado en la prueba de hipótesis de Rho Sperman, por medio del cual, se acepta la hipótesis alterna que indica que la relación entre la cooperación y la satisfacción laboral es significativa, de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

En relación de los resultados, con respecto a la hipótesis específico N°5, se ha determinado que existe una relación significativa entre el conflicto y la variable de satisfacción laboral, lo cual queda contrastado en la prueba de hipótesis de Rho Sperman, por medio del cual, se acepta la hipótesis alterna que indica que la relación entre el conflicto y la satisfacción laboral es significativa, de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

En relación de los resultados, con respecto a la hipótesis específico N°6, se ha determinado que existe una relación significativa entre la identidad y la variable de satisfacción laboral, lo cual queda contrastado en la prueba de hipótesis de Rho Sperman, por medio del cual, se acepta la hipótesis alterna que indica que la relación entre la identidad y la satisfacción laboral es significativa, de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El presente trabajo de investigación titulado “clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017”, de acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación se ha logrado arribar a las siguientes conclusiones:

Primero: Con respecto al objetivo general se concluye que existe un grado de relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, con un nivel confianza del 95% dado que el valor Sig. (Bilateral) es igual a 0,029 menor que 0,05 (5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.621 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

Segundo: Existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor Sig. (Bilateral) es 0,026 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.529, lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

Tercero: Existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor Sig. (Bilateral) es 0,001 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.524, lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

Cuarto: Existe una relación significativa entre la recompensa y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor Sig. (Bilateral) es 0,016 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.722, lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

Quinto: Existe una relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor Sig. (Bilateral) es 0,010 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.854, lo que indica según el baremo de estimación una correlación directa y alta entre la dimensión y la variable en contraste. lo que podemos

señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

Sexto: Existe una relación significativa entre el conflicto y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor Sig. (Bilateral) es 0,030 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.691, lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

Séptimo: Existe una relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor Sig. (Bilateral) es 0,010 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.762, lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

5.2. Recomendaciones

De los resultados y conclusiones obtenidos durante el proceso de investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

A partir de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se recomienda a los futuros investigadores que tengan interés en el tema de clima organizacional y satisfacción laboral, así mismo, se debe complementar la presente investigación desde el punto de vista de las teorías que abordan los temas de clima organizacional y satisfacción laboral, puesto que en las organizaciones el recurso más considerado y valorado es el recurso humano por tanto, las organizaciones teniendo un clima organizacional, un ambiente de trabajo tiene que ser acorde con los gustos de los trabajadores para que estén cómodos y den lo mejor de sí mismos esto tiene como resultado la satisfacción laboral de trabajadores que a su vez lleva a que se eleven resultados, la eficiencia y el compromiso ;si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio que hacer diario dentro de ésta y de este modo permitiendo mejorar los servicios y acciones que realiza la organización hacia la comunidad.

Es muy importante que a los empleados se les den la oportunidad de mostrar sus habilidades, capacidades y a la vez sientan un desafío por seguir desarrollándose como profesionales. Hoy en día la naturaleza es trabajar en equipo de esta manera se enfrentan mejor los retos del entorno, debe existir una verdadera coordinación y juntos complementan sus esfuerzos, de esa manera se verán refleja los objetivos y metas de la organización y la satisfacción será grupal. El logro de uno será el del otro.

Asimismo, se sugiere a la comunidad académica que puedan tomar de referente la presente investigación que, se aborde más a profundidad el tema de estructura, ya que esto influye de manera significativa en la satisfacción laboral, puesto que a partir de los objetivos organizacionales, la empresa puede fijar sus políticas, metas, programas, procedimientos, normas las más comunes son las políticas de recursos humanos (como tratar a los empleados de la organización). Igualmente, según los resultados obtenidos, se recomienda que tomaran la misma metodología utilizada en la investigación que, se aborde más a profundidad la estructura.

Se propone a la comunidad académica respecto a responsabilidad dar importancia y dedicación a los trabajos de investigación, ser responsables para evitar posteriores inconvenientes, enfocarse en la base teórica del estudio de investigación para fortalecer o enriquecer a profundidad el tema de estudio, para que obtengan buenos resultados, en cuanto a la iniciativa contribuir a los servidores públicos a mejorar el clima organizacional y por ende, buscar su satisfacción laboral. Según los resultados obtenidos la responsabilidad tienen una relación significativa con la satisfacción laboral, por lo tanto, se recomienda a fortalecer su autonomía e independencia para programar su trabajo, seleccionar el equipo que empleara y decidir que método o procedimientos a seguir para un mejor desarrollo, con la finalidad de realizar un trabajo óptimo.

Asimismo, se propone a la comunidad académica profundizar la investigación sobre el tema de recompensa debido a que es importante abordar el tema, se sabe que toda persona está motivada por las recompensas salariales, económicas y materiales. De igual manera se sugiere a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac conjuntamente con los futuros investigadores establecer un programa de incentivos reconocer los esfuerzos de los colaboradores que debe realizarse de forma equitativa en todos los niveles de la universidad con el fin de mejorar en los reconocimientos que se hagan a los trabajadores por las labores cumplidas, que reconozcan los logros de cada servidor administrativo y que esto puede aumentar o disminuir la satisfacción laboral.

También, según los resultados obtenidos en la investigación se tienen que la cooperación y la satisfacción laboral tienen una relación significativa, por ende, se recomienda a la comunidad académica poner en práctica los indicadores de cooperación, específicamente en trabajo en equipo para realizar el trabajo de investigación de manera conjunta con los miembros del jurado y asesor considerando que dentro de las organizaciones es fundamental e imprescindible. Por otro lado, es importante mantener el mejor equipo de trabajo en una empresa porque un adecuado ambiente laboral permitirá el mejor desempeño individual y organizacional y en consecuencia una buena satisfacción laboral.

Asimismo, se propone a la comunidad académica impulsar a hacer uso de los indicadores conflicto, específicamente en la capacidad para la resolución de problemas teniendo en cuenta las necesidades del contexto para identificar y evaluar posibles soluciones que le permitan tener rutas de acción, con la finalidad de fortalecer las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la resolución de problemas, que le pueden ser de gran ayuda en el manejo de un buen clima laboral entre compañeros, generando en cada servidor la sensación de controlar su propio carácter y su desarrollo en el trabajo teniendo en cuenta que los compañeros o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son fuente moderada de satisfacción laboral.

Asimismo, se propone a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a la unidad de investigación impulsar a los estudiantes futuros investigadores a hacer uso de los indicadores de la identidad, específicamente en el sentido de pertenencia teniendo en cuenta las necesidades de la universidad, además de ser un centro de formación académica, constituye también un espacio afectivo desde el cual lo jóvenes se forman como personas.

El grado de identidad de los universitarios sirve para generar estrategias que produzcan una mayor identificación del alumnado hacia su universidad, que impulse el crecimiento institucional hacia dentro y fuera de la misma. En los primeros años de estudio y la etapa de ser universitario el sentirse parte de un todo, el percibir apoyo de los docentes y de sus padres, el comprobar que se es valorado, involucra tanto a los alumnos como a los propios docentes, dado que profundiza y fortalece el espíritu de pertenencia propiciando un ambiente apto para el desarrollo de ideas, acciones y actitudes. El clima organizacional influye en la forma en que se percibe el ambiente que rodea a sus miembros constituyendo el reflejo de los valores éticos, espirituales, académicos, culturales, sociales básicos de la institución, sea pública o privada, e incide en la construcción del espíritu de pertenencia e identidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal Gonzales, I., Pelaiza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de servicio públicos de salud:Diseño de un modelo teórico. *Estudio Gerencial*, 11. Recuperado el 02 de Diciembre 2019, de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=DD03429028C7697B70D9413EA428341E789CA2A6F5F74BE61975B0713061F91D2571999CE3F4C643D948A8BB2B49E7A9>
- Bernal Torres,C.A (2010). *Metodologia de la Investigación:Administración,economía,humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON.
- Bob, N. (1994). *1001 formas de recompensar*. Bogotá: Norma S.A. Obtenido de <http://www.lhipp.com.ar/1001%20Formas%20de%20reconocer%20a%20los%20empleados.pdf>
- Brunet, L. (2011). *el clima de trabajo en las organizaciones*. mexico: Trillas. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Bueso Umaña, L. (2016). *La relacion entre el clima organizacional y satisfaccion laboral en los empleados de la industria el calan en la zona norte*. Obtenido de <https://scribd.com/document/331338009>
- Carrasco, S. (2005). *Metodologia de la investigacion cientifia*. Peru.
- Casales F, J. C., Ortega Malagón, Y., & Romillo, R. M. (2000). clima organizacional y fluctuacion laboral en una istitucion financiera. *Revista de Psicologia*, 289. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v17n3/11.pdf>
- Charaja Cutipa, F. (2004). *Investigacion Cientifica*. Puno: Nuevo Mundo.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la Administracion*. Mexico: McGrawHill/interamericana. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recurso humanos:capital humano de las organizaciones* (8 ed.). Mexico: Mcgraw-Hill/Interamericana editores, s.a. de c.
- Espejo Rodriguez, M. (2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Direccion Regional de Agricultura-Junin* .

- Garcia Rada, F. (1992). *Comportamiento humano en las Organizaciones* (1 edición ed.). Peru: Printed in Peru.
- Griffin, W. R., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2010). *Comportamiento Organizacional:Administracion de personas y organizaciones*. (12, Ed.) Mexico: Learning.
- Henandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodologia De La Investigacion* (Quinta Ed.).
https://www.esup.edu.pe/descargas/des_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hinojosa T, C. (2010). *Clima organizacional y Satisfaccion Laboral de profesores del colegio sagrado corazones padres fanceses*.
- Juarez Morales, J. A., & Alba Zapata, J. L. (2014). *Relacion entre el nivel de satisfaccion laboal y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaia S.A del Distrito de Trujillo*.
- Lapo Maza, M. (2018). *Influencia del clima organizacional en las actitudes laborales y en el comportamiento pro-social de los profesionales de la salud*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12609/LAPO_INFLUENCIA_LABORALES_PROFESIONALES.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw-.
- Madero Gómez, S., & Trevinyo Rodríguez, R. (Enero-Junio de 2011). Las recompensas en el trabajo dentro de la empresa familiar meicana:Desde la perspectiva de la generacion, investigacion administrativa. *Investigaion Administrativa*, 9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045213001.pdf>
- Martinez Bicardino, C. (2007). *Estadistica y muestreo* (11 va ed.).
- Newstrom, J., & Davis, K. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13 ed.). Mexico: McGraw Hill. Obtenido de <https://freelibros.me/administraion/omportamiento-humano-en-el-trabajo-13va-edicion-john-w-nwwstrom>
- Pintado, P. E. (2011). *Comportamiento organizacional:Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Arco Iris.
- Quispe Aquino, N. (2015). *Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral en la asociacion para el desarrollo empresarial en Apurimac 2015*.

Rosas Chacin, E. A. (2013). *Diseño de un plan de trabajo de renoimiento no monetario como estrategia para el mejoramiento del clima organiacional*. Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7572.pdf>

Valderrama Mendoza,S. (2007). *Pasos para elaborar Proyectos y tesis de investigacion cientifica*. Lima-Peru: San Marcos.

ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PG: ¿Qué grado de relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p> <p>PE1 ¿En qué grado se relaciona la estructura con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p> <p>PE2 ¿En qué grado se relaciona responsabilidad con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p> <p>PE3: ¿En qué grado se relaciona la recompensa con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p>	<p>OG: Determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p> <p>OE1: Establecer el grado de relación que existe entre la estructura con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p> <p>OE2: Establecer el grado de relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p> <p>OE3: Establecer el grado de relación que existe entre la recompensa y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p>	<p>HG: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Abancay, 2017.</p> <p>HE1: Existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p> <p>HE3: Existe una relación significativa entre la recompensa y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p>	CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Reglas - Políticas - Estructura organizativa - Burocracia - Trámites administrativos - Procedimientos 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transeccinal</p> <p>Método de investigación: Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 362</p>
				Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía - iniciativa - Confianza - Autoestima 	
				Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivo - Incremento salarial - Reconcompensas y reconocimiento - Descanso vacacional 	
				Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Ayuda mutua entre trabajadores - Relación entre compañeros 	
				Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> - Desacuerdos - Discusiones - Resolución de conflictos 	



<p>PE4: ¿En qué grado se relaciona la cooperación con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p> <p>PE5: ¿En qué grado se relaciona el conflicto con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017?</p> <p>PE6: ¿En qué grado se relaciona la identidad con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p>	<p>OE4: Establecer el grado de relación que existe entre la cooperación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay ,2017.</p>	<p>HE4: Existe una relación significativa entre la cooperación y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p>		Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de pertenencia - lealtad 	<p>Muestra: 91</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Estadística inferencial: Rho Spearman</p> <p>Herramienta informativa: SPSS</p>
	<p>OE5: Establecer el grado de relación que existe entre el conflicto y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.</p>	<p>HE5: Existe una relación significativa entre el conflicto y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017.</p>	SATISFACCIÓN LABORAL	Salario	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo 	
				Oportunidades de promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensos de puesto - Reconocimientos - Crecimiento profesional 	
				Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta de seguimiento en el trabajo - Relación interpersonal con el supervisor 	
			Los colegas (grupos de trabajo)	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación y ayuda mutua - Confianza entre compañeros - Comunicación entre compañeros 		

ANEXO 2: CUESTIONARIO



“UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC”
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Distinguido servidor (a) de la Municipalidad Provincial de Abancay, El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación (tesis) esperamos ser objetivo en sus respuestas intitulada “clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017”.

Cargo que ocupa

Área donde labora

Condición laboral Nominado Contratado Cas

Sexo M F

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo.

Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa su ambiente laboral.

Lea cuidadosamente, cada proposición y marque con aspa (x) sólo una alternativa la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste todas las proposiciones. Utilizar el siguiente cuadro de apreciación

Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de Acuerdo
1	2	3	4	5

V1. CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN 1.1. ESTRUCTURA	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
3. En la organización las tareas están claramente definidas.					
4. En la organización las políticas son entendibles.					
5. En la organización la estructura organizativa es operativa.					
6. En la organización no existen muchos papeleos en los trámites administrativos.					
7. En la organización el exceso de reglas, detalles y trámites administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas.					
8. En la organización los jefes muestran interés para que las normas, métodos y procedimientos se cumplan.					

DIMENSIÓN 1.2. RESPONSABILIDAD	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
9. En la organización su jefe verifique permanentemente el trabajo que realiza.					
10. En la organización sus superiores solo trazan planes generales de lo que se debe hacer en el trabajo mas no ser responsables para cumplirlos.					
11. En la organización los jefes tienen la iniciativa de hacer las cosas por sí misma.					
12. En la organización la filosofía se enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
13. En la organización cuando alguien comete errores siempre hay una gran cantidad de excusas y solo buscan culpables.					
14. En la organización uno de los problemas fundamentales es que las personas no toman responsabilidades.					

DIMENSIÓN 1.3. RECOMPENSA	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
15. En la organización es mejor recibir recompensas e incentivos que recibir críticas no constructivas.					

16. En la organización se realiza el incremento salarial es según al cargo que desempeña cada servidor más no al incremento de tareas.					
17. En la organización las personas reciben recompensas según su desempeño en el trabajo.					
18. En la organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
19. En la organización se otorgan suficiente periodo de descanso y/o vacaciones de acuerdo al tiempo que presta su servicio.					
20. En la organización cuando se cometen errores son sancionados o reciben llamadas de atención.					
DIMENSIÓN 1.4. COOPERACIÓN	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
21. En la organización se fomenta el trabajo en equipo y de esta manera se busca mejorar el desempeño individual.					
22. En la organización es mejor trabajar con presión para mejorar continuamente el rendimiento personal y grupal.					
23. En la organización se tienen que ayudar entre compañeros(as) para completar tareas, aunque eso signifique un mayor esfuerzo.					
24. En la organización es importante llevarse bien con los compañeros y mantener buenas relaciones para lograr un trabajo en equipo y fomentar el trabajo de calidad.					

DIMENSIÓN 1.5.CONFLICTO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
25. En la organización es mejor quedarse callado para evitar desacuerdos y generar conflicto.					
26. En la organización su jefe toma actitud positiva frente a los conflictos entre unidades y departamentos.					
27. En la organización sus jefes buscan estimular las discusiones abiertas entre las personas.					
28. En la organización es mejor decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus jefes siempre con una comunicación fluida.					
29. En la organización es importante tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.					

DIMENSIÓN 1.6. IDENTIDAD	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
30. En la organización se siente orgulloso(a) de pertenecer a él.					
31. En la organización es miembro de un equipo que funciona bien.					
32. En la organización existe mucha lealtad por parte del personal.					
33. En la organización percibe que cada servidor se preocupa por sus propios intereses y no en cumplir la Visión, Misión de ésta.					

V2. SATISFACCION LABORAL

DIMENSIÓN 2.2. TRABAJO EN SI MISMO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
34. En la organización las tareas no deben ser rutinarias se tiene que realizar múltiples funciones que ayuden a aprender nuevas habilidades que mejoren el desempeño.					
35. En la organización su puesto de trabajo le ofrece estabilidad y satisfacción laboral					
36. En la organización las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, aburrido.					

37. En la organización se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para realizar el trabajo de calidad y en menor tiempo posible.					
38. En la organización la distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de labores y permite trabajar agradablemente.					
39. En la organización si no tiene recursos suficientes (materiales, equipos, personal etc.) para desarrollar los trabajos resultaría frustrante.					
DIMENSIÓN 2.2. SALARIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
40. En la organización el sueldo que recibe es suficiente para cubrir o satisfacer sus necesidades básicas.					
41. En la organización el pago permite mejorar la calidad de vida.					
42. En la organización la remuneración es de acuerdo al desempeño que realiza.					

DIMENSIÓN 2.3. OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
43. En la organización existe buenas oportunidades de ascender.					
44. En la organización las oportunidades de ascender son limitadas.					
45. En la organización los ascensos del personal que realiza es injusta.					
46. En la organización recibe reconocimientos cuando realiza bien su trabajo.					
47. En la organización hay suficientes capacitaciones que permite su crecimiento profesional.					
48. La Municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					

DIMENSIÓN 2.4. SUPERVISIÓN	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
49. En la organización se debe valorar los esfuerzos cuando realizan bien los trabajos.					
50. En la organización debe existir evaluación constante por parte del jefe(a) para mejorar las tareas.					
51. En la organización se debe recibir duras críticas por parte del jefe para mejorar el desempeño.					
52. En la organización los jefes deberían escuchar las opiniones, críticas que le hacen sobre cómo mejorar su trabajo y no tomar como algo personal.					
53. En la organización los jefes deberían confiar en su personal y dejar que realice las tareas de manera independiente sin necesidad de constante supervisión.					
54. En la organización los jefes deberían brindar apoyo suficiente para superar obstáculos, o realizar tareas nuevas.					

DIMENSIÓN 2.5. COMPAÑEROS DE TRABAJO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
55. En la organización se tiene que fomentar realizar trabajos de calidad.					
56. En la organización los compañeros de trabajo tienen que brindar apoyo cuando se los necesite.					
57. En la organización debe existir suficiente confianza entre sus compañeros (as) de trabajo.					
58. En la organización los compañeros (as) de trabajo deben ser responsables con las tareas que realizan.					
59. En la organización debe existir buena comunicación y relación armoniosa entre compañeros(as) de trabajo.					

Muchas Gracias..

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN





VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. INFORMACION GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: Vilca Ccolque, José Yulberto

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017"

Responsable/s: Ruth Mely Cruz Bernaola y Shassy Palomino Bravo

Instrumento:

Cuestionario Formato de entrevista () Otros () _____

1.3. FACTORES DE LA VALIDACION DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				80%	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables				80%	
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				80%	
4	ORGANIZACION	Muestra una organización lógica				80%	
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos científicos				80%	
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices				80%	
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema				80%	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno				80%	
TOTAL						80%	

II. OPINION DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los arts. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

Se valida

No se valida

UNAMBA - FA - EAPA

Dr. José Yulberto Vilca Ccolque
 DOCENTE

Firma y sello del experto

DNI: 02409650

Abancay, 05 de setiembre del 2017

ANEXO 4: PANEL FOTOGRÁFICO



Figura 01. Fotografías de aplicación de encuesta realizada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Fuente: Toma fotográfica

ANEXO N° 05: RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR PREGUNTA

1. VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

A) ESTRUCTURA

Pregunta N°1. En la organización las tareas están claramente definidas.

Tabla 36.

Tareas están claramente definidas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	14	15,4%
	En desacuerdo	43	47,3%
	De acuerdo	31	34,1%
	Muy de Acuerdo	3	3,3%
	Total		91

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

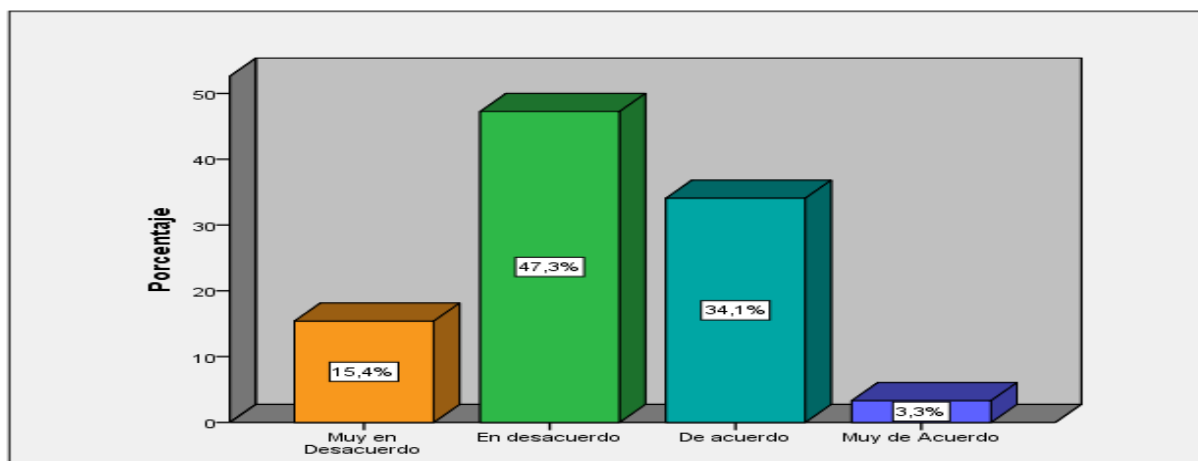


Figura 26. En la organización las tareas están claramente definidas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

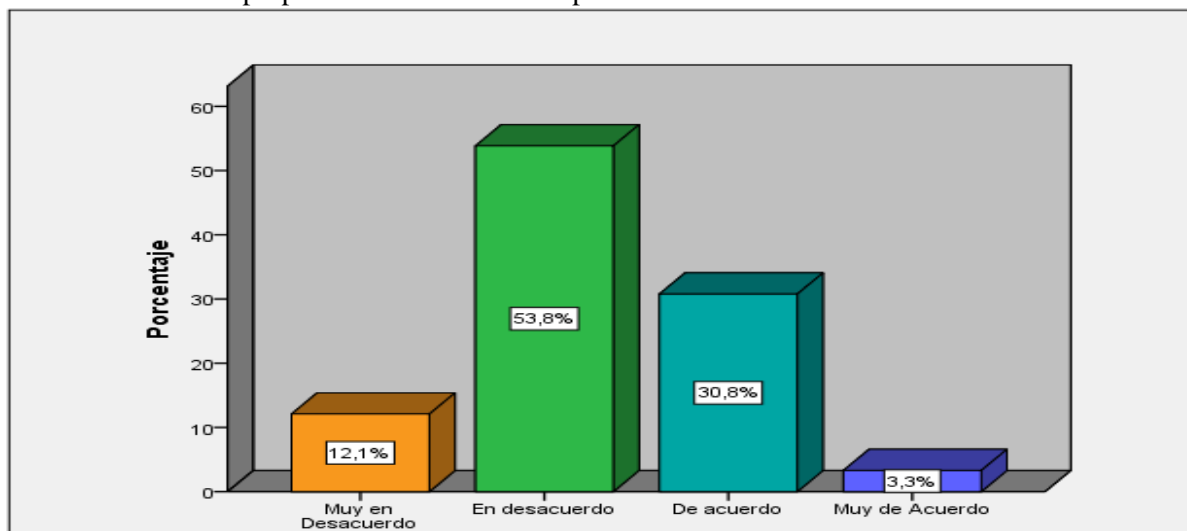
En la tabla 36 y figura 26, muestra un flujo de rango “en desacuerdo” alta, que refleja el 47.3% los servidores públicos “están en desacuerdo”, y el 15,4% “muy en desacuerdo” consideran que las tareas no están claramente definidas, debido a que la mayoría de los servidores no conocen el MOF(Manual de Organización y Funciones), no identifican cuáles son sus funciones específicas, las tareas que debe realizar en su oficina, por otra parte el trabajador se limite a realizar varias tareas y solo espera el trabajo rutinario o caso contrario generan duplicidad de tareas y esto hace que el trabajador se tienda a estresar realizando varias tareas en el día sin esperar apoyo por el compañero de oficina. Por otra parte el 34,1% de servidores públicos encuestados está “de acuerdo” y el 3,3% está “muy de acuerdo”.

Pregunta N°2. En la organización las políticas son entendibles.

Tabla 37*En la organización las políticas son entendibles.*

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	11	12,1%
	En desacuerdo	49	53,8%
	De acuerdo	28	30,8%
	Muy de Acuerdo	3	3,3%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

**Figura 27.** En la organización las políticas son entendibles.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 37 y figura 27, muestra un flujo de rango “en desacuerdo” alta, que refleja el 53.8% los servidores públicos consideran que las políticas no son entendibles, debido a que en la organización no se establecen normas procedimientos y comportamientos que deben llevar los servidores de la Municipalidad Provincial de Abancay, en muchos casos ocurre esto porque no se refuerza el compromiso y la participación del personal.

Pregunta N°3. En la organización la estructura organizativa es operativa.**Tabla 38***En la organización la estructura organizativa es operativa*

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	8	8,8%
	En desacuerdo	35	38,5%
	De acuerdo	44	48,5%
	Muy de Acuerdo	4	4,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

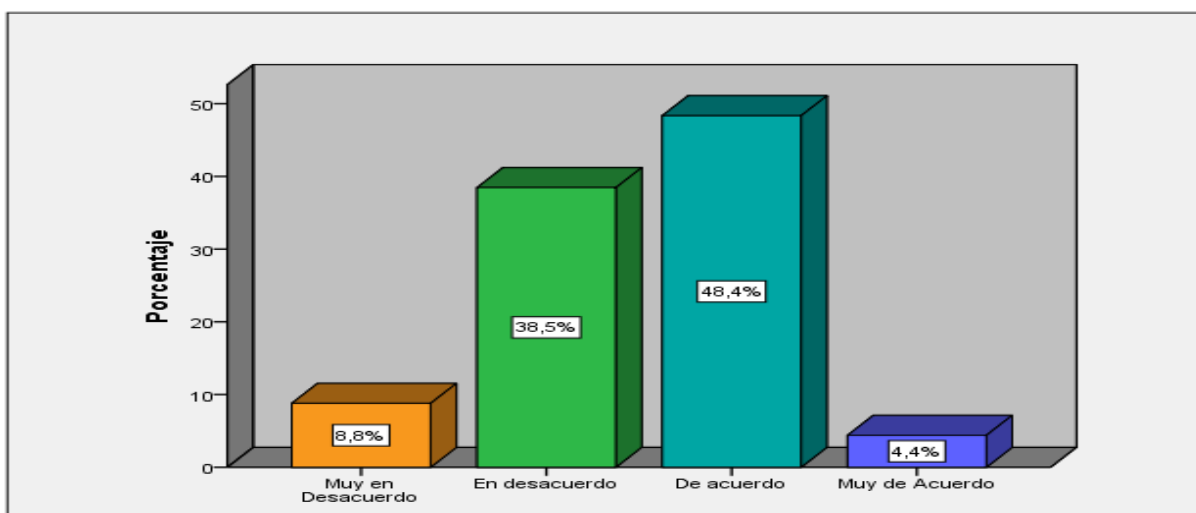


Figura 28. En la organización la estructura organizativa es operativa.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 38 y figura 28, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 48.4% los servidores públicos consideran que la estructura organizativa es operativa, ya que en la Municipalidad Provincial de Abancay se tiene definido la jerarquía dentro de la organización. La jerarquía tiene la función principal de establecer autoridad de acuerdo al organigrama que se maneja en la institución, caso contrario se generaría un desorden en las funciones de cada departamento.

Pregunta N°4. En la organización no existen muchos papeleos en los trámites administrativos.

Tabla 39

En la organización no existen muchos papeleos en los trámites administrativos

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	31	34,1%
	En desacuerdo	33	36,3%
	Indiferente	4	4,4%
	De acuerdo	12	13,2%
	Muy de Acuerdo	11	12,1%
	Total	91	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

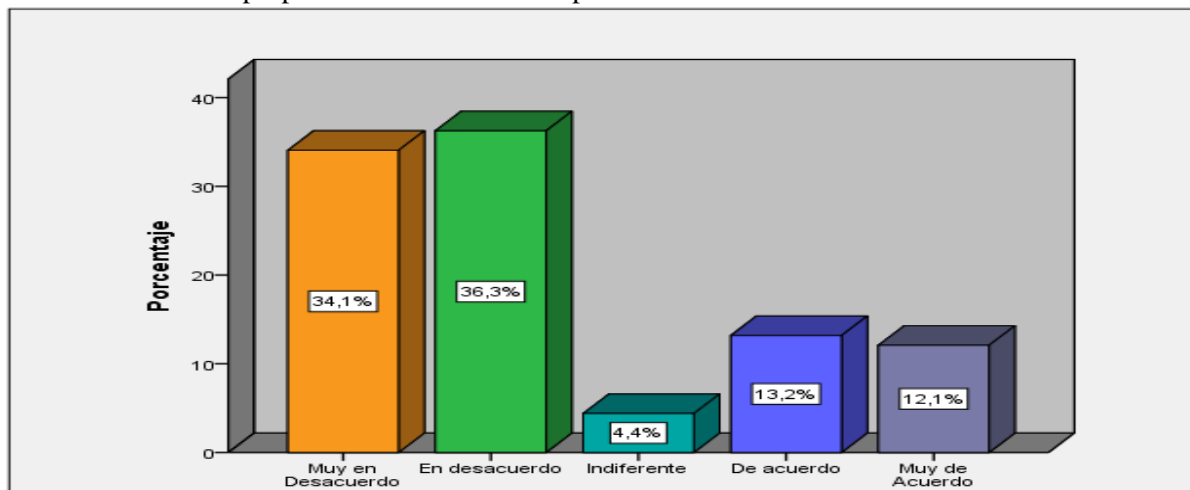


Figura 29. En la organización no existe mucho papeleo en los trámites administrativos.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 39 y figura 29, muestra un flujo de rango “en desacuerdo” alta, que refleja el 36,3% los servidores públicos consideran que, sí existe mucha burocracia debido a que se generan demasiado papeleos en los trámites administrativos de la organización y esto conlleva al retraso y acervo de documentos administrativos.

Pregunta N° 5. En la organización el exceso de reglas, detalles y trámites administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas.

Tabla 40

Exceso de reglas, detalles y trámites administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	15	16,5%
	En desacuerdo	16	17,6%
	Indiferente	4	4,4%
	De acuerdo	42	46,2%
	Muy de Acuerdo	14	15,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

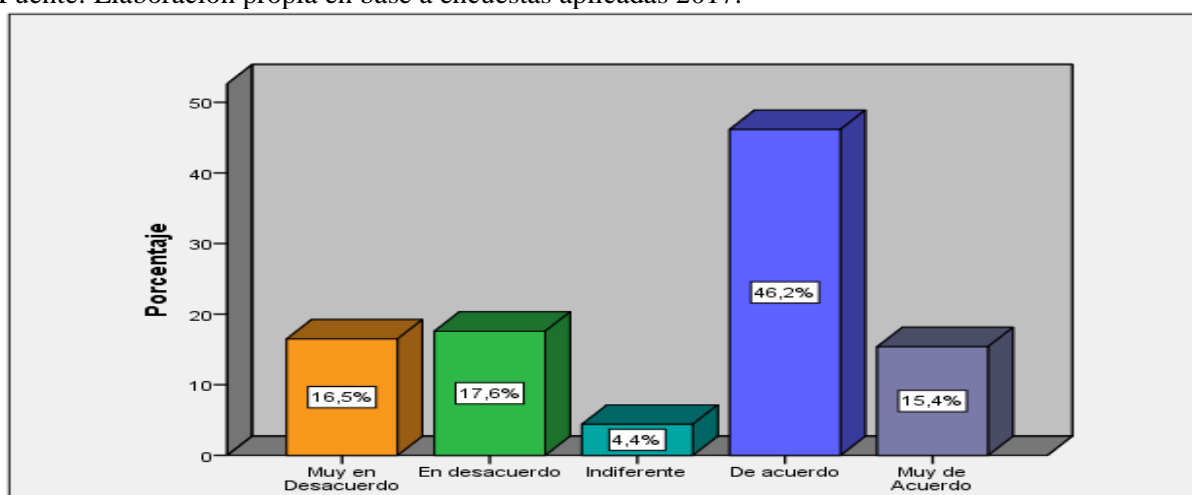


Figura 30. En la organización el exceso de reglas, detalles y trámites administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 40 y figura 30, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 46.2 % los servidores públicos están de acuerdo que el exceso de reglas, detalles y trámites administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas, esto genera que los servidores públicos dejen de participar con ideas nuevas.

Pregunta N°6. En la organización los jefes muestran interés para que las normas, métodos y procedimientos se cumplan.

Tabla 41

Los jefes muestran interés para que las normas, métodos y procedimientos se cumplan.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	13	14,5%
	En desacuerdo	26	28,6%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	37	40,7%
	Muy de Acuerdo	14	15,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

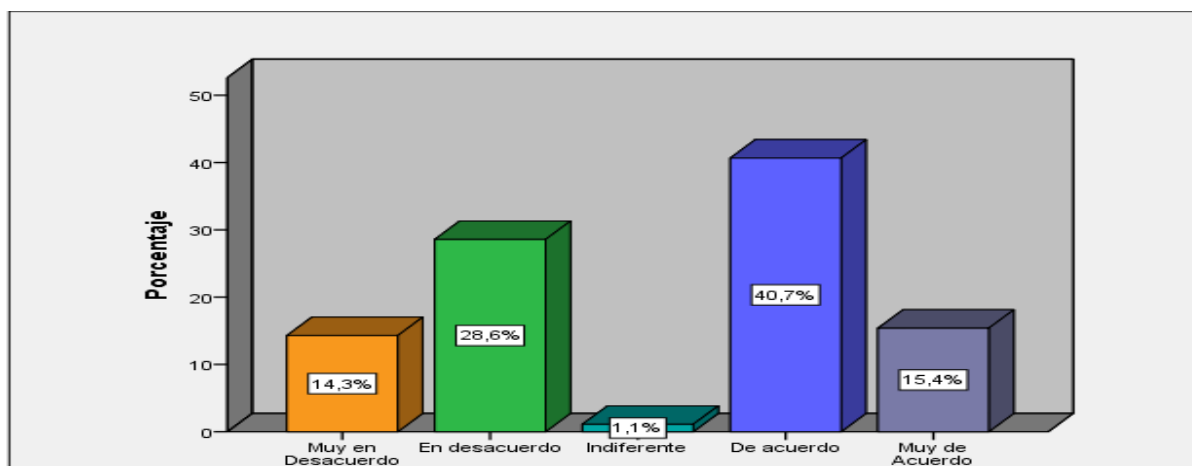


Figura 31. En la organización los jefes muestran interés para que las normas, métodos y procedimientos se cumplan.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 41 y figura 31, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 40.7 % los servidores públicos están de acuerdo que los jefes muestran interés para que las normas, métodos y procedimientos se cumplan. En la Municipalidad Provincial de Abancay los jefes son los más interesados para que todo lo referido a las procedimientos sean hechos de acuerdo a las normas para crear de esa manera una información detallada y ordenada de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Municipalidad.

B) RESPONSABILIDAD

Pregunta N°7. En la organización su jefe verifica permanentemente el trabajo que realiza

Tabla 42

En la organización su jefe verifica permanentemente el trabajo que realiza.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	16	17,6%
	En desacuerdo	21	23,1%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	39	42,9%
	Muy de Acuerdo	14	15,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

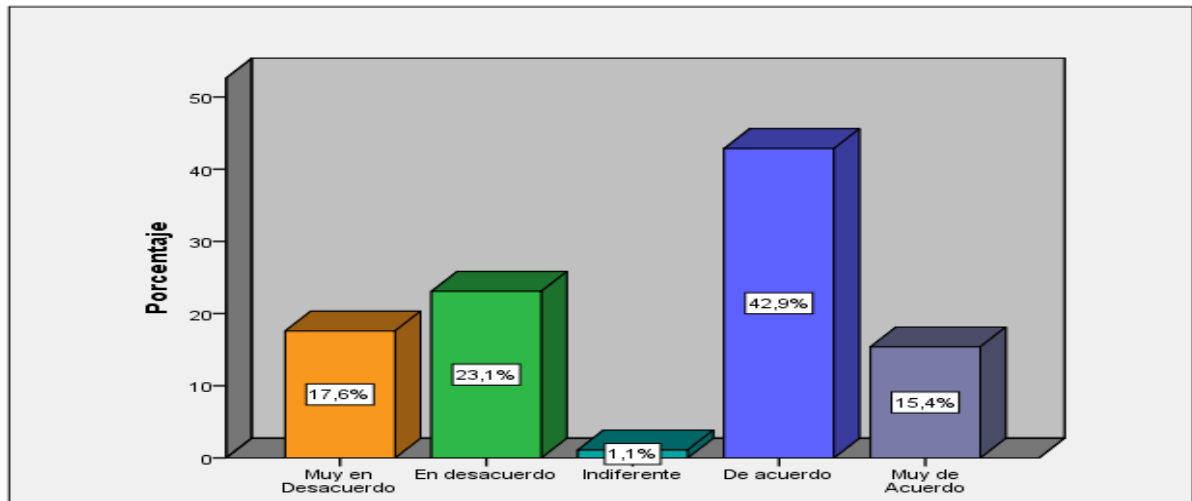


Figura 32. En la organización su jefe verifica permanentemente el trabajo que realiza.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 42 y figura 32, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 42.9 % los servidores públicos están de acuerdo que su jefe verifica permanentemente el trabajo que realiza; si existe supervisión de manera constante el trabajo que realizan será más eficiente y de acuerdo los procedimientos establecidos.

Pregunta N°08. En la organización su jefe verifica permanentemente el trabajo que realiza

Tabla 43

En la organización sus superiores solo trazan planes generales de lo que se debe hacer en el trabajo mas no ser responsables para cumplirlos.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	9	9,9%
	En desacuerdo	18	19,8%
	Indiferente	3	3,3%
	De acuerdo	47	51,6%
	Muy de Acuerdo	14	15,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

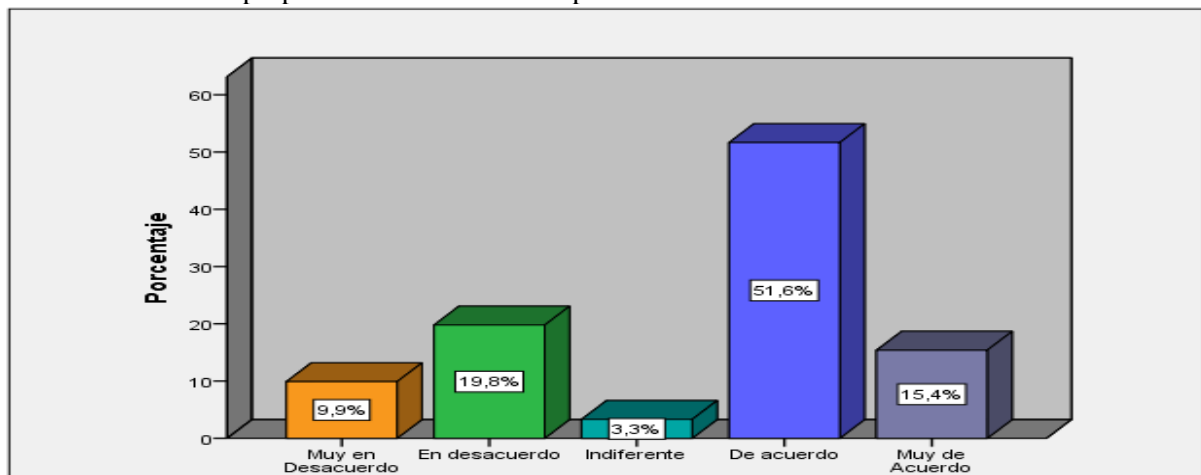


Figura 33. En la organización sus superiores solo trazan planes generales de lo que se debe hacer en el trabajo mas no ser responsables para cumplirlos.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 43 y figura 33, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 51.6 % en la organización sus superiores solo trazan planes generales de lo que se debe hacer en el trabajo mas no ser responsables para cumplirlos quiere decir que los jefes o superiores no delegan responsabilidades es por ello que los trabajadores no se sienten comprometidos con la institución, los superiores solo trazan planes generales lo que deberían de realizar es delegar responsabilidades específicas de esa manera llegar a cumplirlos.

Pregunta N°9. En la organización los jefes tienen la iniciativa de hacer las cosas por sí misma

Tabla 44

En la organización los jefes tienen la iniciativa de hacer las cosas por sí misma

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	5	5,5%
	En desacuerdo	31	34,1%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	41	45,1%
	Muy de Acuerdo	12	13,2%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

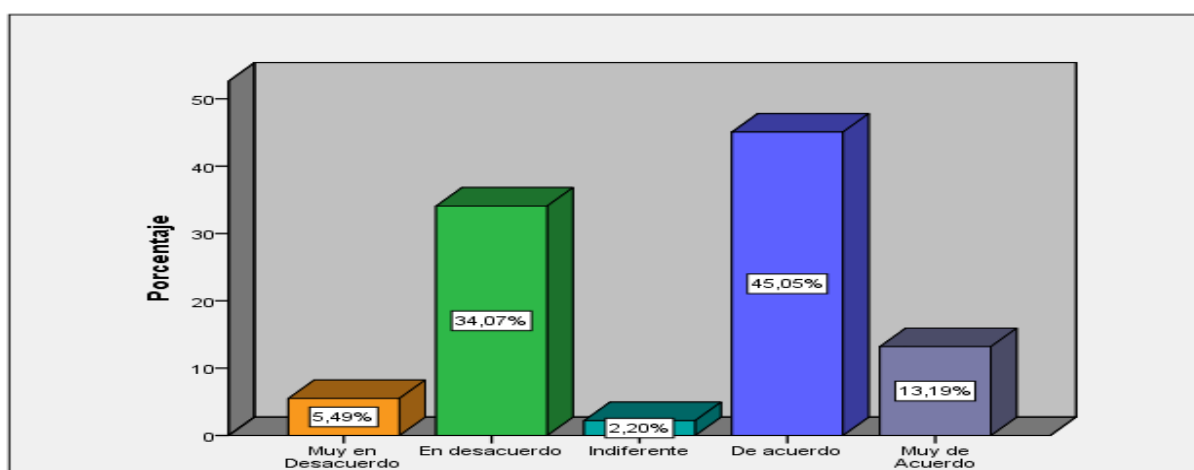


Figura 34. En la organización los jefes tienen la iniciativa de hacer las cosas por sí misma.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 44 y figura 34, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 45.05 % donde los jefes tienen la iniciativa de hacer las cosas por sí misma, por otra parte los jefes deberían transmitir confianza con los servidores para de esa manera generar iniciativa y participación de ellos, los jefes tienen esa participación de realizar labores por ellos mismo esto conlleva que ellos no dependen de los servidores.

Pregunta N°10. En la organización la filosofía se enfatiza en que las personas deben resolver los problemas por sí mismas

Tabla 45

La filosofía se enfatiza en que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	13	14,3%
	En desacuerdo	28	30,8%
	Indiferente	3	3,3%
	De acuerdo	37	40,7%
	Muy de Acuerdo	10	11,0%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

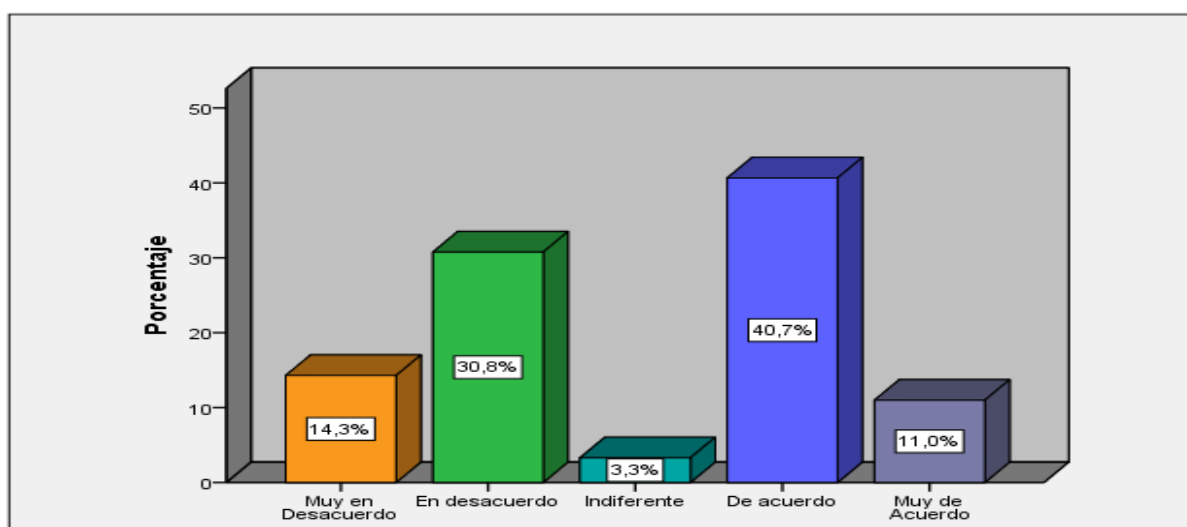


Figura 36. En la organización la filosofía se enfatiza en que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 46 y figura 36, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 40.7 % En la organización la filosofía se enfatiza en que las personas deben resolver los problemas por sí mismas esto genera que las personas se involucren con la situación y ayuden a solucionar las situaciones presentadas de acuerdo a su criterio para poder resolverlo de la mejor manera.

Pregunta N°11. En la organización cuando alguien comete errores siempre hay una gran cantidad de excusas y solo buscan culpables.

Tabla 47

Cuando alguien comete errores siempre hay una gran cantidad de excusas y solo buscan culpables

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	9	9,9%
	En desacuerdo	14	15,4%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	39	42,9%
	Muy de Acuerdo	28	30,8%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

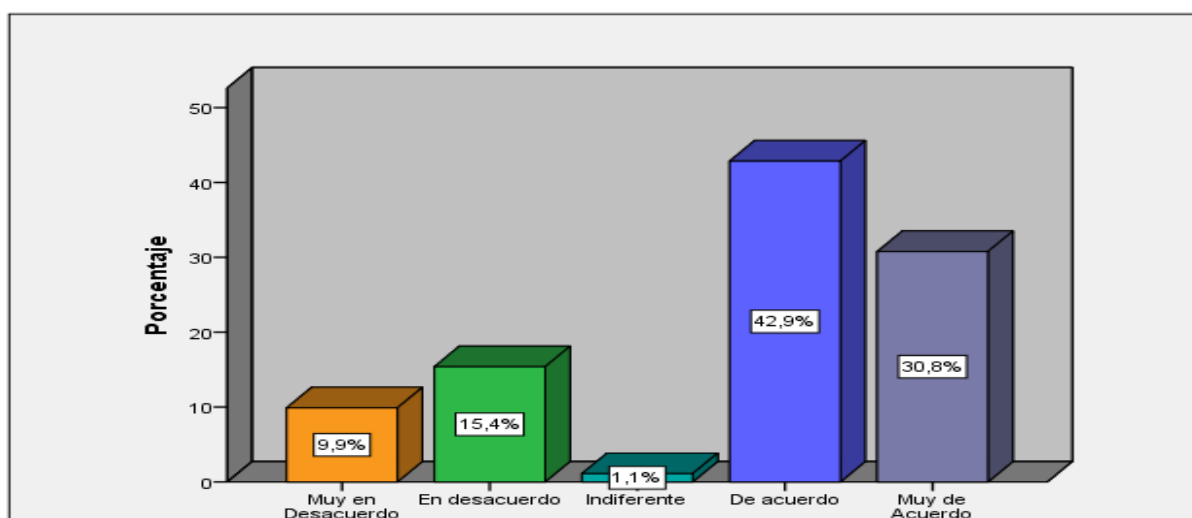


Figura 37. En la organización cuando alguien comete errores siempre hay una gran cantidad de excusas y solo buscan culpables.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 47 y figura 37, se muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 42.9 % con respecto a la tabla y figura se observa que en la organización cuando alguien comete errores siempre hay una gran cantidad de excusas y solo buscan culpables esto se genera por el motivo de que nadie quiere asumir responsabilidades de sus actos y solo buscan culpables o poner excusas de manera que no queden perjudicados en cambio el 30.8% se encuentra en “muy de acuerdo” quiere decir que solo buscan culpables mientras que el 15.4% en “desacuerdo” y el 9.9% “muy desacuerdo” y el 1.1% indiferente.

Pregunta N°12. En la organización cuando alguien comete errores siempre hay una gran cantidad de excusas y solo buscan culpables

Tabla 48

En la organización uno de los problemas fundamentales es que las personas no toman responsabilidades

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	7	7,7%
	En desacuerdo	9	9,9%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	46	50,5%
	Muy de Acuerdo	28	30,8%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

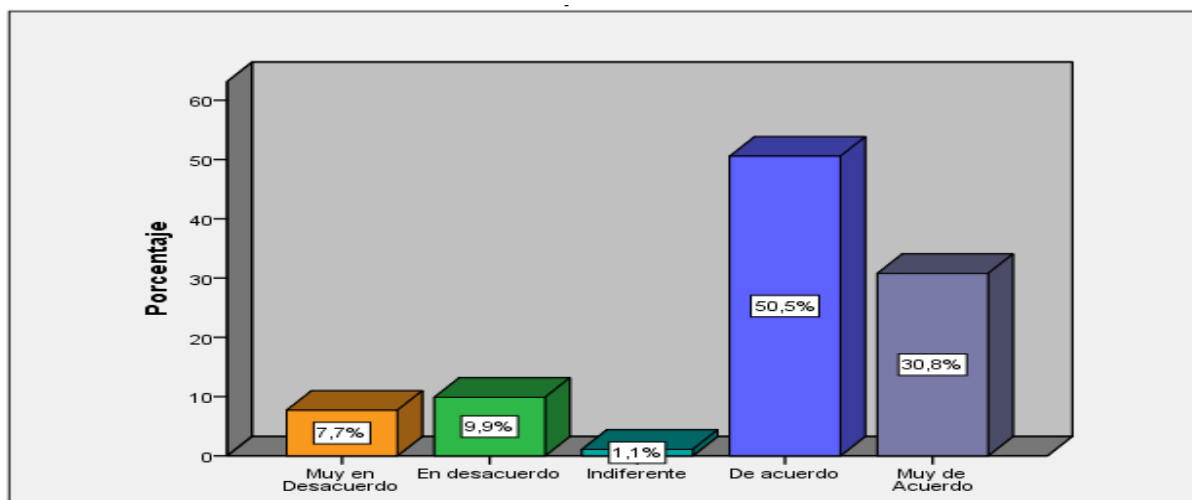


Figura 38. En la organización uno de los problemas fundamentales es que las personas no toman responsabilidades.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 48 y figura 38, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 50.5 % En la organización uno de los problemas fundamentales es que las personas no toman responsabilidades y esto genera un menor desempeño laboral provocando ineficiencia en el funcionamiento general de la organización; no tomar responsabilidades constituye un factor muy importante en el desarrollo de la institución ya que sus funcionarios no se sienten bien consigo mismo.

C) RECOMPENSA

Pregunta N°13. En la organización es mejor recibir recompensas e incentivos que recibir críticas no constructivas.

Tabla 49

En la organización es mejor recibir recompensas e incentivos que recibir críticas no constructivas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	7	7,7%
	En desacuerdo	11	12,1%
	Indiferente	4	4,4%
	De acuerdo	37	40,7%
	Muy de Acuerdo	32	35,2%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

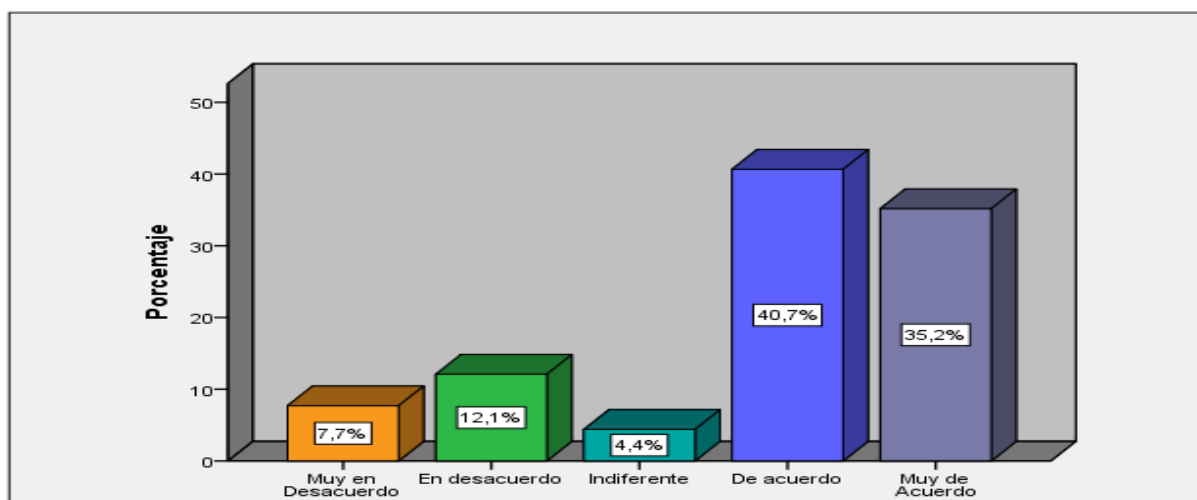


Figura 39. En la organización es mejor recibir recompensas e incentivos que recibir críticas no constructivas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 49 y figura 39, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 40.7 % En la organización es mejor recibir recompensas e incentivos que recibir críticas no constructivas, debido a que los incentivos son estímulos que se ofrece con el fin de incrementar la producción y mejor el rendimiento de las personas mientras que las críticas constructivas es ayudar a que realice algún cambio positivo pero en que en muchas ocasiones son tomados de mal manera y es por eso que prefieren recibir incentivos.

Pregunta N°14. En la organización se realiza el incremento salarial es según al cargo que desempeña cada servidor más no al incremento de tareas.

Tabla 50

En la organización se realiza el incremento salarial es según al cargo que desempeña cada servidor más no al incremento de tareas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	16	17,6%
	En desacuerdo	26	28,6%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	27	29,7%
	Muy de Acuerdo	20	22,0%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

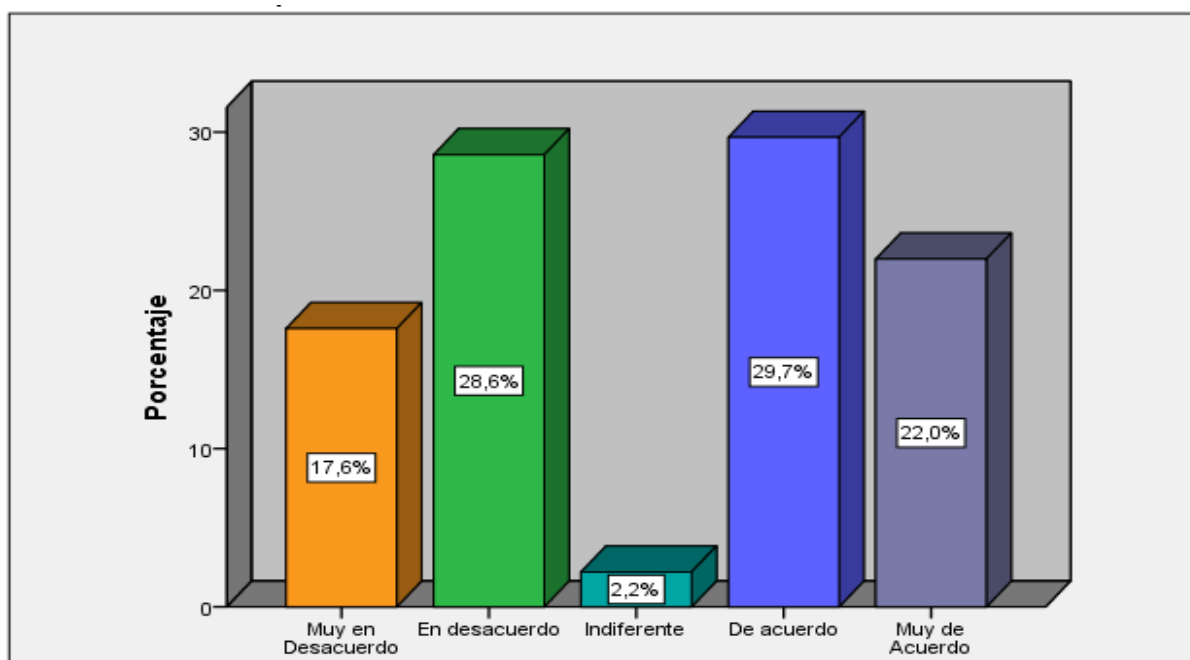


Figura 40. En la organización se realiza el incremento salarial según al cargo que desempeña cada servidor más no al incremento de tareas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 50 y figura 40, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 29.7 % En la organización se realiza el incremento salarial de acuerdo al cargo que desempeña cada servidor mas no al incremento de tareas quiere decir que el incremento salarial se opera de acuerdo al cargo que desempeña sin importar si trabaje más o menos así como hay muchos servidores que tiene mayor incremento de tareas y obligaciones pero no quiere decir que gane más por más funciones que tenga ya que en la Municipalidad Provincial de Abancay el incremento salarial se da de acuerdo al cargo que ocupa.

Pregunta N° 15. En la organización las personas reciben recompensas según su desempeño en el trabajo.

Tabla 51

En la organización las personas reciben recompensas según su desempeño en el trabajo.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	25	27,5%
	En desacuerdo	32	35,2%
	Indiferente	3	3,3%
	De acuerdo	25	27,5%
	Muy de Acuerdo	6	6,6%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

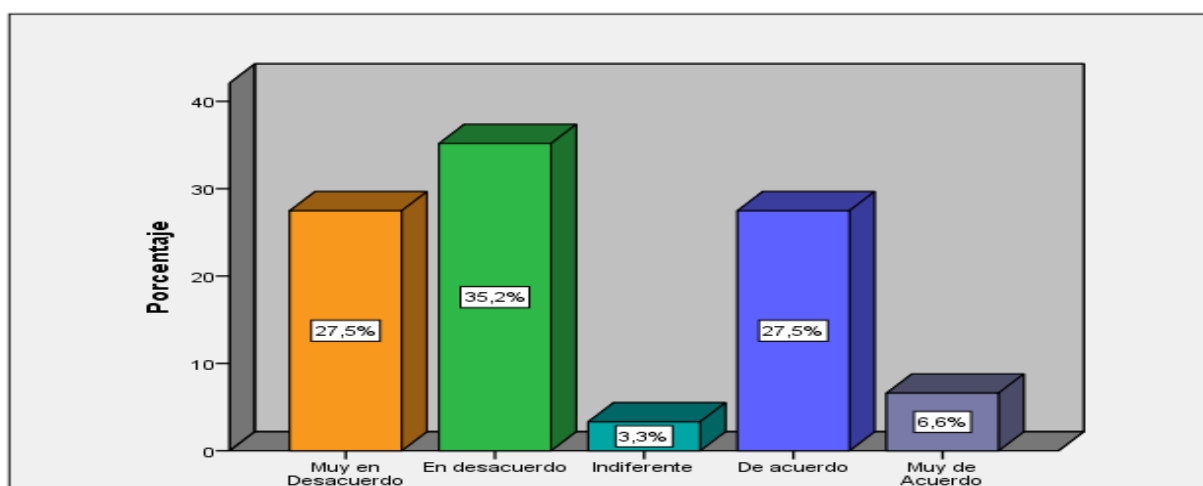


Figura 41. En la organización las personas reciben recompensas según su desempeño en el trabajo.
Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 19 y figura 23, muestra un flujo de rango “desacuerdo” alta, que refleja el 35.2 % En la organización las personas reciben recompensas de acuerdo a su desempeño en el trabajo esto significa que en la Municipalidad Provincial de Abancay los servidores públicos no reciben recompensas salariales según su desempeño en el trabajo.

Pregunta N°15. En la organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.

Tabla 52.

En la organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	16	17,6%
	En desacuerdo	41	45,1%
	Indiferente	3	3,3%
	De acuerdo	26	28,6%
	Muy de Acuerdo	5	5,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

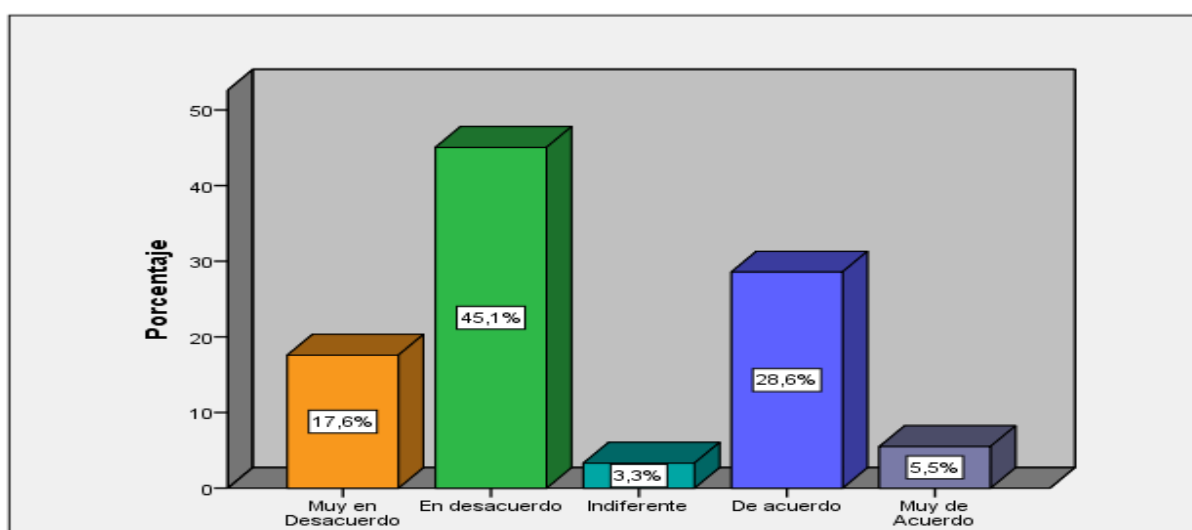


Figura 42. En la organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 52 y figura 42, muestra un flujo de rango “desacuerdo” alta, que refleja el 45.1 % En la organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo significa que en la institución es menor los reconocimientos y recompensas por realizar un buen trabajo, ya que el reconocimiento y las recompensas no se dan por el buen desempeño del servidor.

Pregunta N°17. En la organización se otorgan suficiente periodo de descanso y/o vacaciones de acuerdo al tiempo que presta su servicio.

Tabla 53

Suficiente periodo de descanso y/o vacaciones de acuerdo al tiempo que presta su servicio.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	15	16,5%
	En desacuerdo	38	41,8%
	De acuerdo	33	36,3%
	Muy de Acuerdo	5	5,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

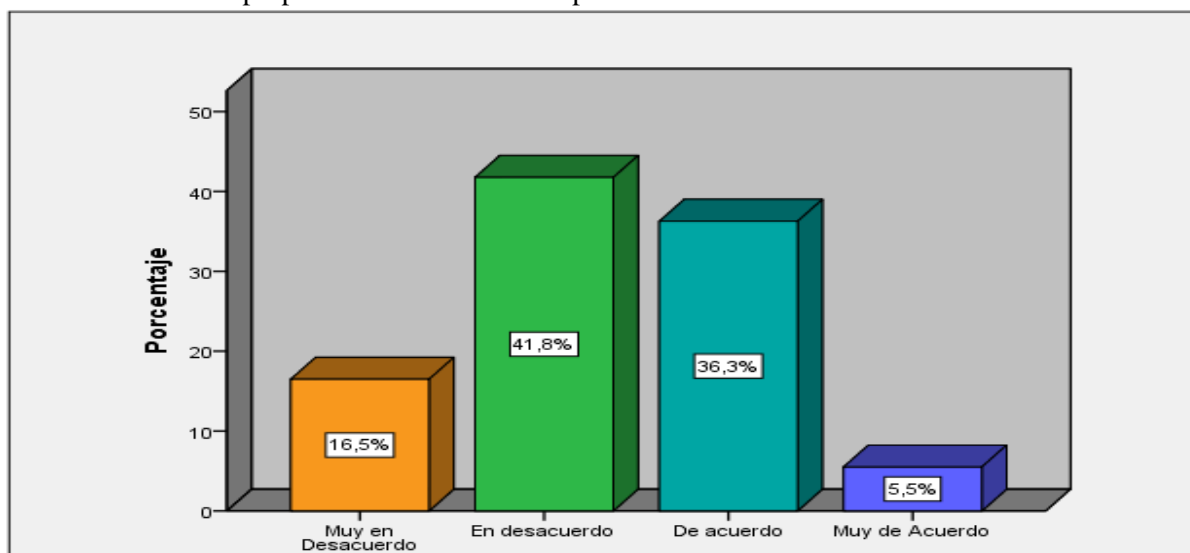


Figura 43. En la organización se otorgan suficiente periodo de descanso y/o vacaciones de acuerdo al tiempo que presta su servicio.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 53 y figura 43 muestra un flujo de rango “desacuerdo” alta, que refleja el 41.8 %. En la organización se otorgan suficiente periodo de descanso y/o vacaciones de acuerdo al tiempo que presta su servicio quiere decir que la mayoría de servidores están en desacuerdo en el tiempo de descanso que se les otorga, el descanso es muy vital para el desempeño y satisfacción laboral de los servidores ya que es un tiempo que se otorga al trabajador para que recupere energía y para seguir adelante en el trabajo.

Pregunta N°18. En la organización cuando se cometen errores son sancionados o reciben llamadas de atención.

Tabla 54

En la organización cuando se cometen errores son sancionados o reciben llamadas de atención

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	10	11,0%
	En desacuerdo	2	2,2%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	52	57,1%
	Muy de Acuerdo	25	27,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

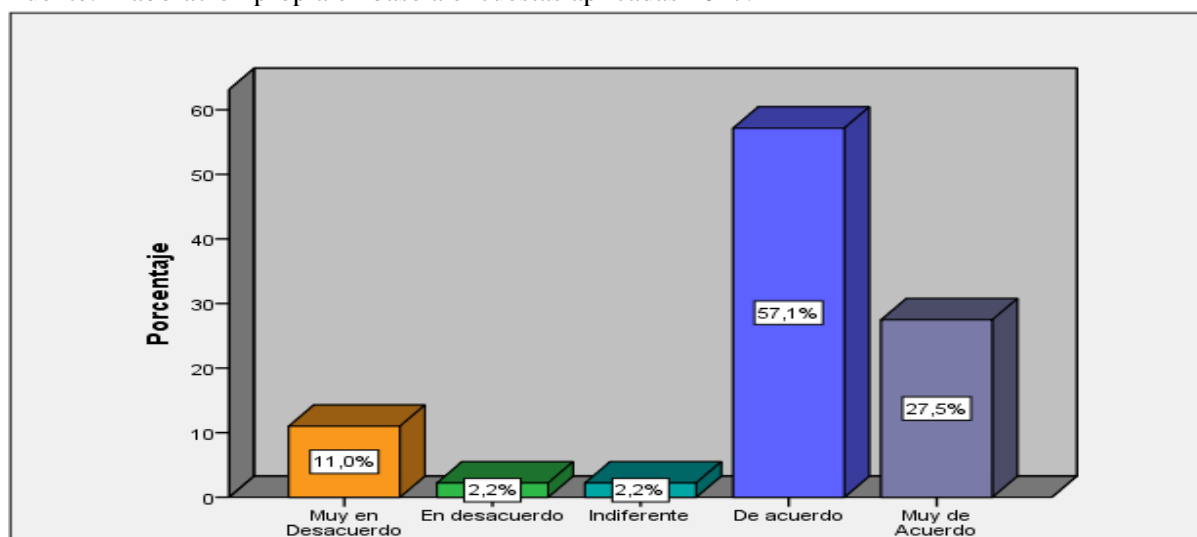


Figura 44. En la organización cuando se cometen errores son sancionados o reciben llamadas de atención.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 54 y figura 44, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 57.1 % .En la organización cuando se cometen errores son sancionados o reciben llamadas de atención. En la Municipalidad Provincial de Abancay los servidores públicos reciben sanciones a estas faltas podrían ser calificadas como leves graves y muy graves, las sanciones son aplicables de acuerdo a los reglamentos de la organización

D) COOPERACION

Pregunta N°19. En la organización se fomenta el trabajo en equipo y de esta manera se busca mejorar el desempeño individual

Tabla 55

En la organización se fomenta el trabajo en equipo y de esta manera se busca mejorar el desempeño individual.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	6	6,6%
	En desacuerdo	22	24,2%
	De acuerdo	48	52,7%
	Muy de Acuerdo	15	16,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

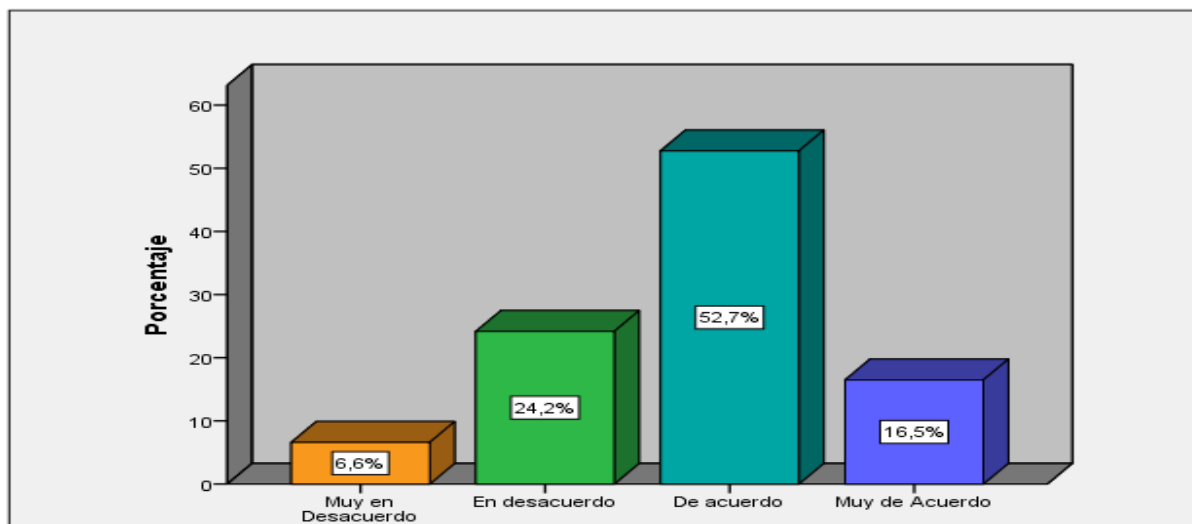


Figura 45. En la organización se fomenta el trabajo en equipo y de esta manera se busca mejorar el desempeño individual.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 55 y figura 45, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 52.7 %. En la organización se fomenta el trabajo en equipo y de esta manera se busca mejorar el desempeño individual de esa manera también se pueden disminuir las debilidades y potenciar las fortalezas ya que trabajar en equipo se busca la cooperación de todos los participantes y trabajar por solo propósito mientras que un 24.2% se encuentra en desacuerdo.

Pregunta N°20. En la organización es mejor trabajar con presión para mejorar continuamente el rendimiento personal y grupal.

Tabla 56

Es mejor trabajar con presión para mejorar continuamente el rendimiento personal y grupal.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	11	12,1%
	En desacuerdo	24	26,4%
	Indiferente	3	3,3%
	De acuerdo	37	40,7%
	Muy de Acuerdo	16	17,6%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

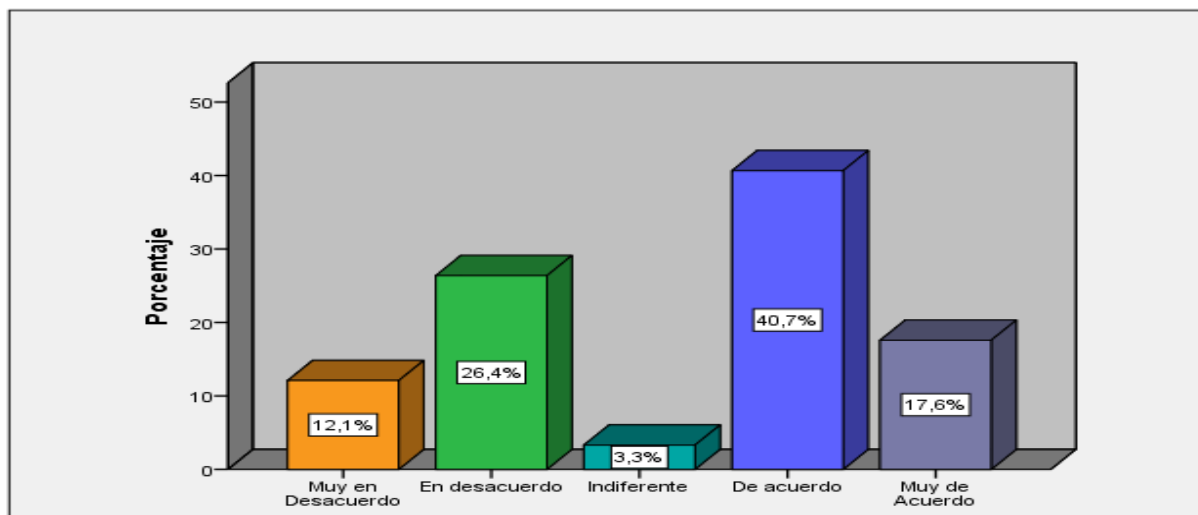


Figura 46. Es mejor trabajar con presión para mejorar el rendimiento personal y grupal.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 24 y figura 28, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, muestra que el 40.7 % en la organización es mejor trabajar con presión para mejorar continuamente el rendimiento personal y grupal debido a que no todas las personas tenemos la misma capacidad de realizar nuestras funciones bajo circunstancias adversas, manteniendo el mismo tiempo y eficiencia es por eso que el trabajo bajo presión es una habilidad que todos podemos aprender.

Pregunta N°21. En la organización se tiene que ayudar entre compañeros (as) para completar tareas, aunque eso signifique un mayor esfuerzo.

Tabla 57

Ayudar entre compañeros(as) para completar tareas, aunque eso signifique un mayor esfuerzo.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	4	4,4%
	En desacuerdo	4	4,4%
	De acuerdo	55	60,4%
	Muy de Acuerdo	28	30,8%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

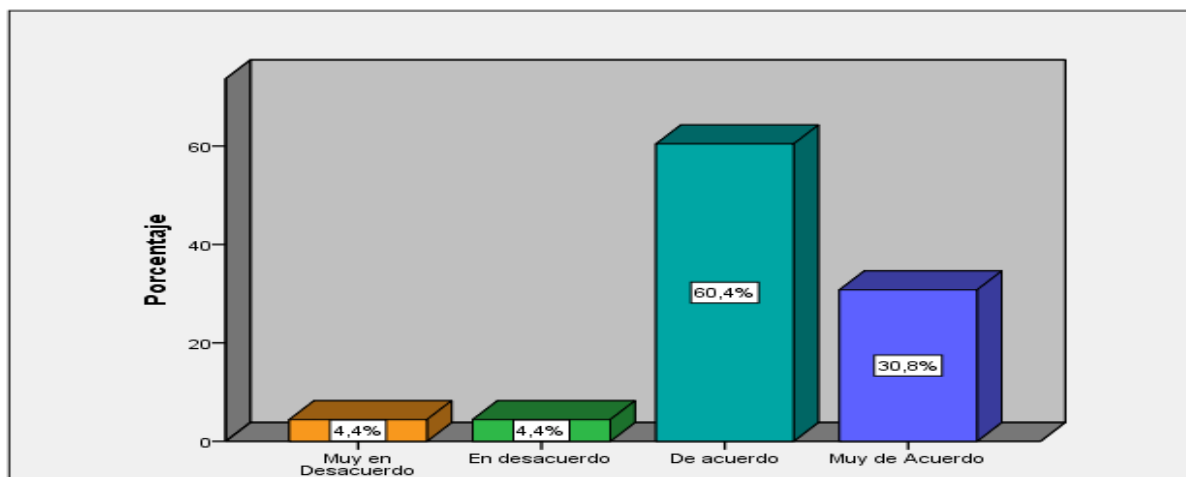


Figura 47. En la organización se tienen que ayudar entre compañeros(as) para completar tareas, aunque eso signifique un mayor esfuerzo.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 57 y figura 47, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, muestra que el 60.4 % en la organización se tiene que ayudar entre compañeros para completar tareas aunque eso signifique un mayor esfuerzo para cada uno de los servidores esto describe como la cooperación, la reciprocidad y el trabajo en equipo que conlleva o implica beneficio mutuo para las personas cooperantes.

Pregunta N°22. En la organización es importante llevarse bien con los compañeros y mantener buenas relaciones para lograr un trabajo en equipo y fomentar el trabajo de calidad.

Tabla 58

Es importante llevarse bien con los compañeros y mantener buenas relaciones para lograr un trabajo en equipo y fomentar el trabajo de calidad.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	2	2,2%
	En desacuerdo	4	4,4%
	De acuerdo	47	51,6%
	Muy de Acuerdo	38	41,8%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

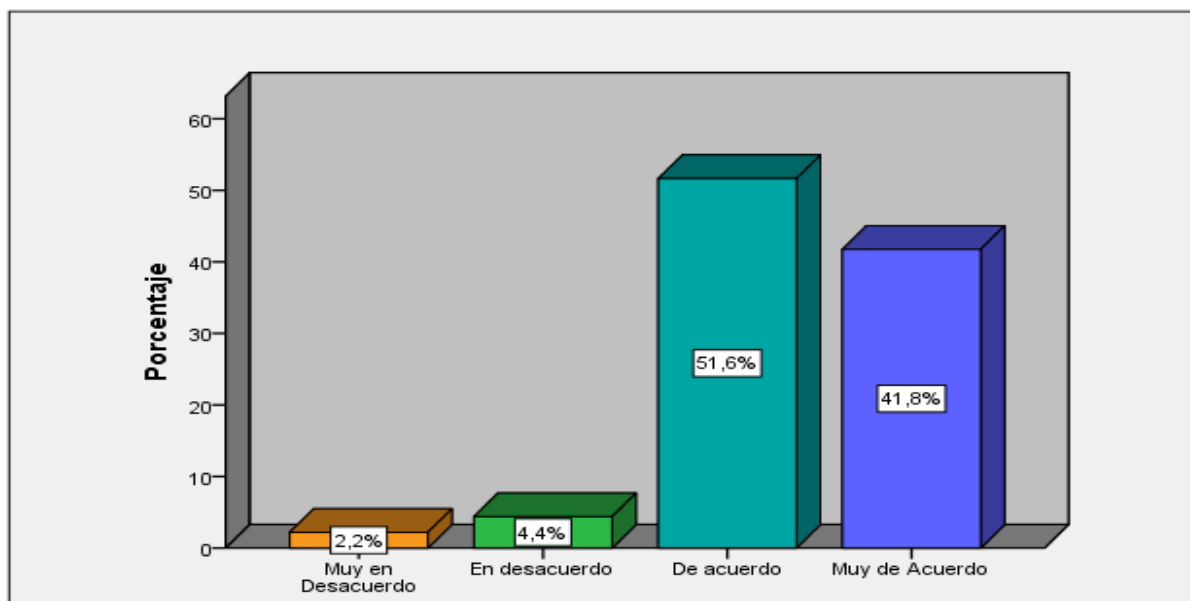


Figura 48. Es importante llevarse bien con los compañeros y mantener buenas relaciones para lograr un trabajo en equipo y fomentar el trabajo de calidad.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 26 y figura 30, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, muestra que el 51.6 % en la organización es importante llevarse bien con los compañeros y mantener buenas relaciones para lograr un trabajo en equipo y fomentar el trabajo de calidad, tener una buena relación con tus compañeros de trabajo es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral por eso, es esencial

que las cuides, gozar de una buena relación con los compañeros es mucho más agradable y contribuye más a nuestra motivación y productividad que no tenerlas

E) CONFLICTO

Pregunta N°23. En la organización es mejor quedarse callado para evitar desacuerdos y generar conflicto.

Tabla 59

En la organización es mejor quedarse callado para evitar desacuerdos y generar conflicto.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	18	19,8%
	En desacuerdo	21	23,1%
	Indiferente	3	3,3%
	De acuerdo	33	36,3%
	Muy de Acuerdo	16	17,6%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

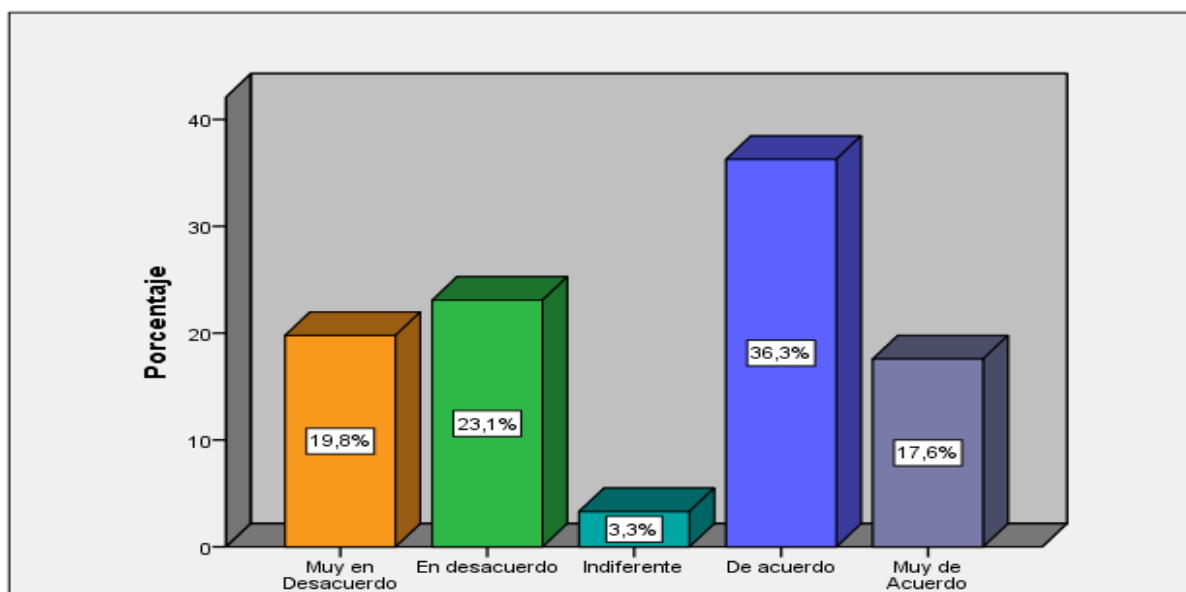


Figura 49. En la organización es mejor quedarse callado para evitar desacuerdos y generar conflicto.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 59 y figura 49, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, muestra que el 36.3 %. En la organización es mejor quedarse callado para evitar desacuerdos y generar conflicto, en toda organización los conflictos son inevitables pero hay que saber sobre llevarlos, en la Municipalidad provincial de Abancay los servidores públicos prefieren quedarse callados para así evitar malos gustos con los compañeros y generar un clima desagradable en el trabajo; quedarse callado cuando se escuchan chismes, si preguntan tu opinión sobre la persona criticada, lo mejor es quedarse callado. Por otra parte se observa que el 23,1 % opinan que están “en desacuerdo”, el 19,8 % “muy en desacuerdo”, y por último el 3,3 % indiferente

Pregunta N°24. En la organización su jefe toma actitud positiva frente a los conflictos entre unidades y departamentos.

Tabla 60

Su jefe toma actitud positiva frente a los conflictos entre unidades y departamentos.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	9	9,9%
	En desacuerdo	17	18,7%
	Indiferente	6	6,6%
	De acuerdo	43	47,3%
	Muy de Acuerdo	16	17,6%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

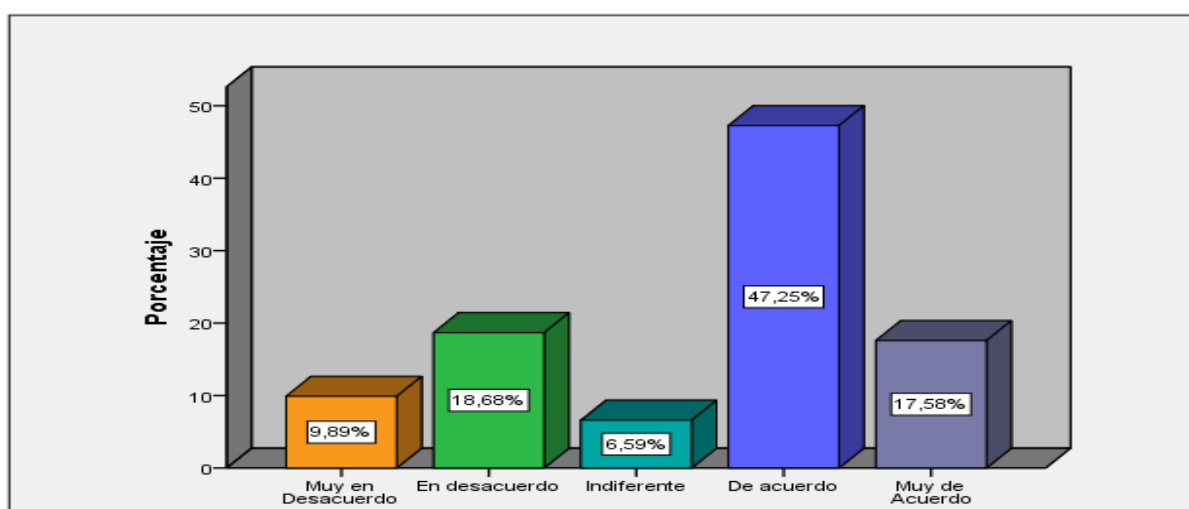


Figura 50. En la organización su jefe toma actitud positiva frente a los conflictos entre unidades y departamentos.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 60 y figura 50, que el 47,25 % de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 17,58 % “muy de acuerdo”, que su jefe toma actitud positiva frente a los conflictos entre unidades y departamentos. De igual forma se puede observar que 18,68 % opinan que están “en desacuerdo”, el 9,89 % “muy en desacuerdo”, y por último el 6,59 % indiferente.

Pregunta N°25. En la organización sus jefes buscan estimular las discusiones abiertas entre personas.

Tabla 61

En la organización sus jefes buscan estimular las discusiones abiertas entre las personas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	9	9,9%
	En desacuerdo	29	31,9%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	41	45,1%
	Muy de Acuerdo	10	11,0%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

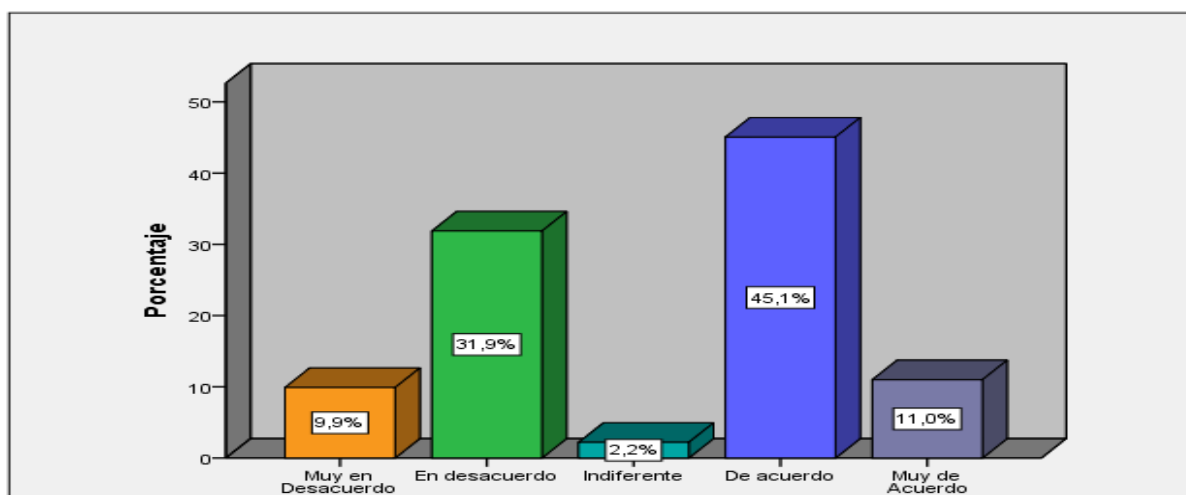


Figura 51. En la organización sus jefes buscan estimular las discusiones entre las personas.
 Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 61 y figura 51, que el 45,1 % de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 11 % “muy de acuerdo”, que en la Municipalidad sus jefes buscan estimular discusiones entre las personas. Cuando discuten de un tema ajeno a lo laboral sobre el que nunca coincidirán, solo consiguen enojarse, cabe mencionar que también se dan discusiones entre el empleado y el usuario cuando suelen hacer seguimiento de sus documentos, pagos u otros trámites, y el jefe dialoga con ambas partes de manera sosegada y tranquila para evitar actitudes hostiles y agresivas. De igual forma se puede observar que 31,9 % opinan que están “en desacuerdo”, el 9,9 % “muy en desacuerdo”, y por último el 2,2 % indiferente.

Pregunta N°26. En la organización es mejor decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus jefes siempre con una comunicación fluida.

Tabla 62

En la organización es mejor decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus jefes siempre con una comunicación fluida

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	3	3,3%
	En desacuerdo	9	9,9%
	Indiferente	3	3,3%
	De acuerdo	56	61,5%
	Muy de Acuerdo	20	22,0%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

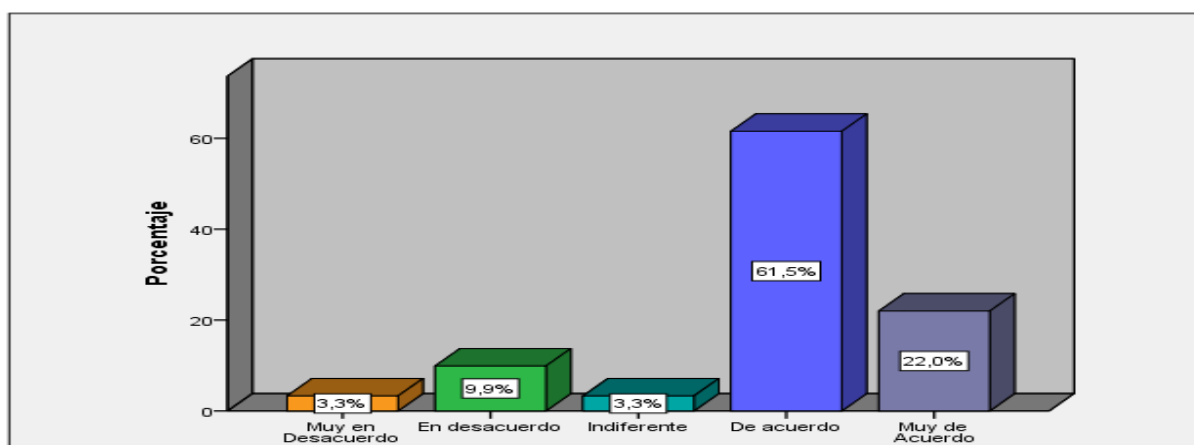


Figura 52 .En la organización es mejor decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus jefes siempre con una comunicación fluida.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 62 y figura 52, que el 61,5 % de los servidores públicos encuestados están “de acuerdo” y el 22 %”muy de acuerdo “que decir lo que piensa cuando no esté de acuerdo con su jefes y siempre con una comunicación fluida, en la Municipalidad muchas veces se observó que a los jefes, a los trabajadores no les gusta que le observen o le corrijan cuando hace algo y generalmente hay una reacción agresiva, ignoran la opinión que se le hace; las opiniones constructivas ayudan a la persona a ser mejor y evitar a la siguiente cometer errores. También se puede observar que 9,9 % opinan que están “en desacuerdo”, el 3,3 %“muy en desacuerdo”, y por último el 3,3 % indiferente. Para nadie es agradable recibir críticas, o que le refuten es común que no se acepte de buena manera ya que nadie le gusta que resalten cualidades negativas, sin embargo, si la crítica u opinión se hace en el momento adecuado ,con la intención de mejorar la situación , de todas formas será bien recibida.

Pregunta N° 27.En la organización es importante tomar decisiones de manera fácil y rápida posible.

Tabla 63

En la organización es importante tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	1	1,1%
	En desacuerdo	10	11,0%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	53	58,2%
	Muy de Acuerdo	26	28,6%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

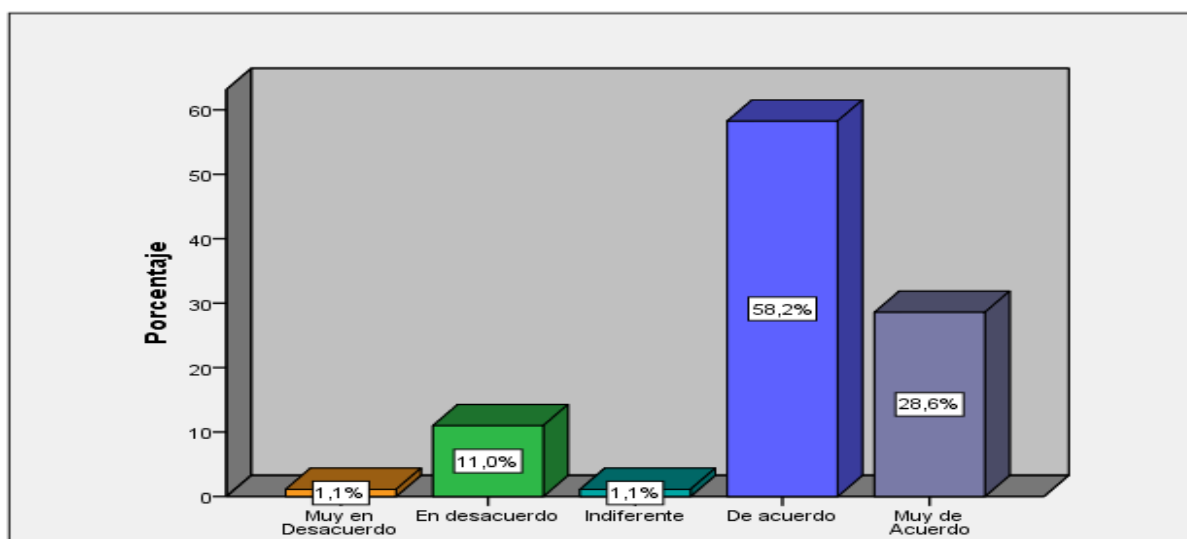


Figura 53. Es importante tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 63 y figura 53, que el 58,2% de los servidores públicos encuestados están “de acuerdo” y el 28,6% “muy de acuerdo” que tomar decisiones de manera fácil y rápido posible para resolver los diferentes problemas y por otra parte 11, % opinan que están “en desacuerdo”, el 1,1% “muy en desacuerdo”, y por último el 1,1% indiferente.

F) IDENTIDAD

Pregunta N° 28. En la organización se siente orgullo(a) de pertenecer a él.

Tabla 64

En la organización se siente orgulloso(a) de pertenecer a él.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	8	8,8%
	En desacuerdo	9	9,9%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	51	56,0%
	Muy de Acuerdo	22	24,2%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

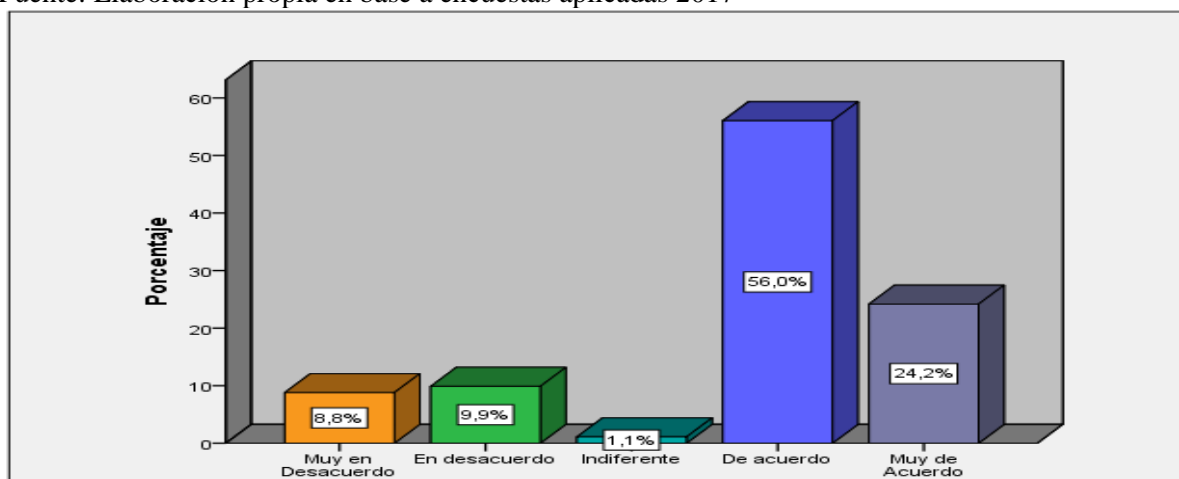


Figura 54. En la organización se siente orgulloso(a) de pertenecer a él.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 64 y figura 54, que el 56% de los servidores públicos encuestados están “de acuerdo” y el 24,2%”muy de acuerdo “sentirse orgullosos de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Abancay y cabe mencionar que 9,9% opinan que están “en desacuerdo”, el 8,8%“muy en desacuerdo”, y por último el 1,1% indiferente. Los trabajadores que más conozcan las características positivas de la institución empleadora sus principios, políticas, estructura y alcance más probablemente que se sienta más comprometido con ella; generalmente los servidores nombrados y contratados permanentes que llevan años trabajando en la municipalidad mientras que los jóvenes por ejemplo, están más preocupados por el nivel de interés de su trabajo, por las oportunidades de desarrollar sus habilidad y por las oportunidades de progreso.

Pregunta N°29. En la organización es miembro de un equipo que funciona bien

Tabla 65

En la organización es miembro de un equipo que funciona bien.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	11	12,1%
	En desacuerdo	19	20,9%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	49	53,8%
	Muy de Acuerdo	10	11,0%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

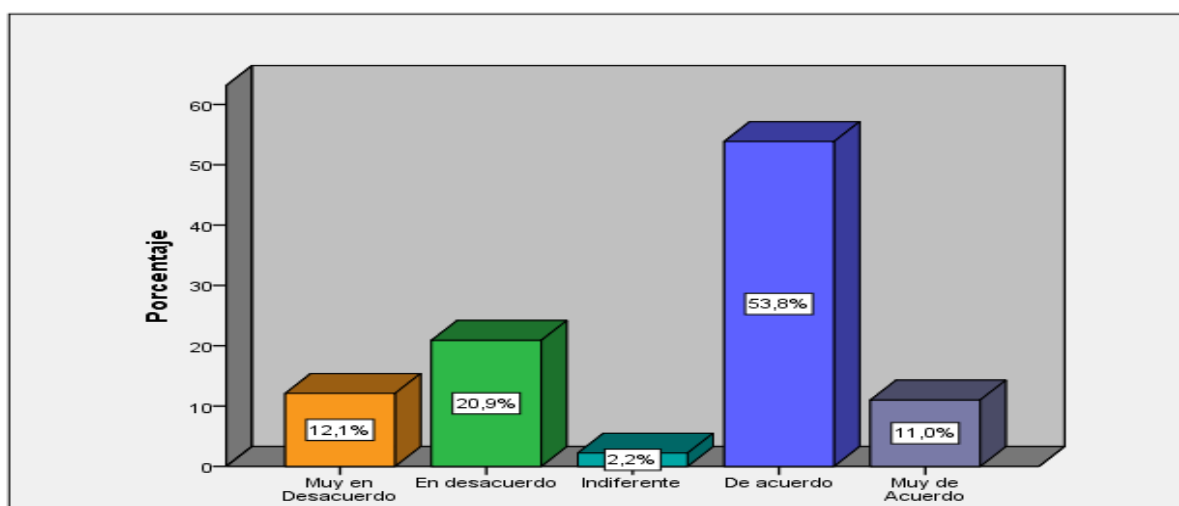


Figura 55. En la organización es miembro de un equipo que funciona bien.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 65 y figura 55, que el 53,8%de los servidores públicos encuestados están “de acuerdo” y el 11,2%”muy de acuerdo”, que son miembro de un equipo que funciona porque existe el compañerismo, que el jefe inmediato elogie su trabajo que reciben apoyo por parte de sus compañeros que trabajan hacia el mismo objetivo a lograr, también se observar que el 20,9% opinan que están “en desacuerdo”, el 12,1%“muy desacuerdo”, y por último el 2,2% indiferente

que consideran que no son parte de un equipo que funciona bien debido no hay buena comunicación, buena relación entre compañeros de trabajo, no hay apoyo mutuo entre compañeros.

Pregunta N°30. En la organización existe mucha lealtad por parte del personal.

Tabla 66

En la organización existe mucha lealtad por parte del personal.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	11	16,5%
	En desacuerdo	19	30,8%
	Indiferente	2	1,1%
	De acuerdo	49	35,2%
	Muy de Acuerdo	10	16,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

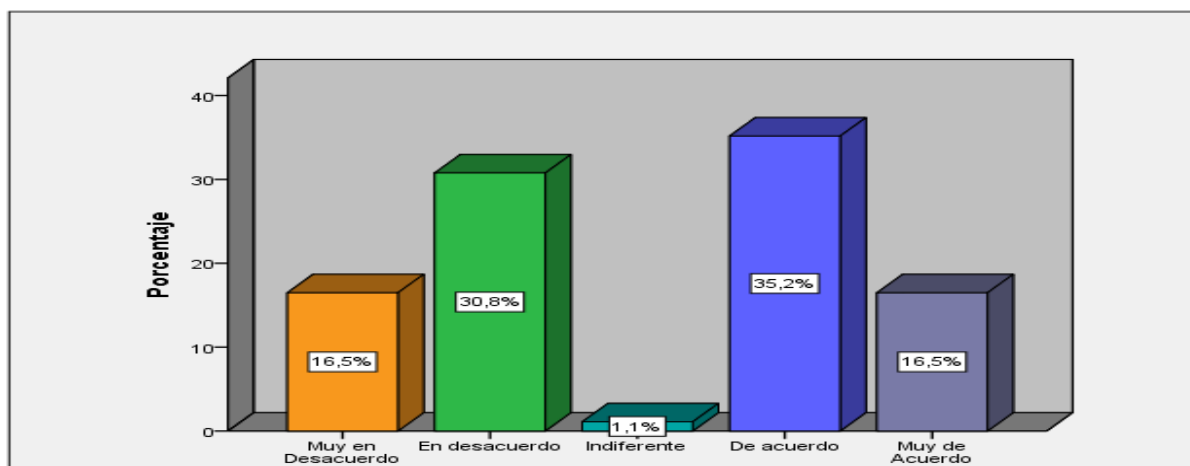


Figura 56. En la organización existe mucha lealtad por parte del personal.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 66 y figura 56, que el 35,2% de los servidores públicos encuestados están “de acuerdo” y el 16,5% “muy de acuerdo”, que existe mucha lealtad por parte del personal hacia la Municipalidad; de igual forma se observar que el 30,8% opinan que están “en desacuerdo”, el 16% “muy desacuerdo”, y por último el 1,1% indiferente, que no existe lealtad por parte del personal.

Pregunta N°31. En la organización percibe que cada servidor se preocupa por sus propios intereses y no en cumplir la Visión, Misión de ésta

Tabla 67

En la organización percibe que cada servidor se preocupa por sus propios intereses y no en cumplir la Visión, Misión de ésta.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	11	12,1%
	En desacuerdo	25	27,5%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	35	38,5%
	Muy de Acuerdo	18	19,8%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

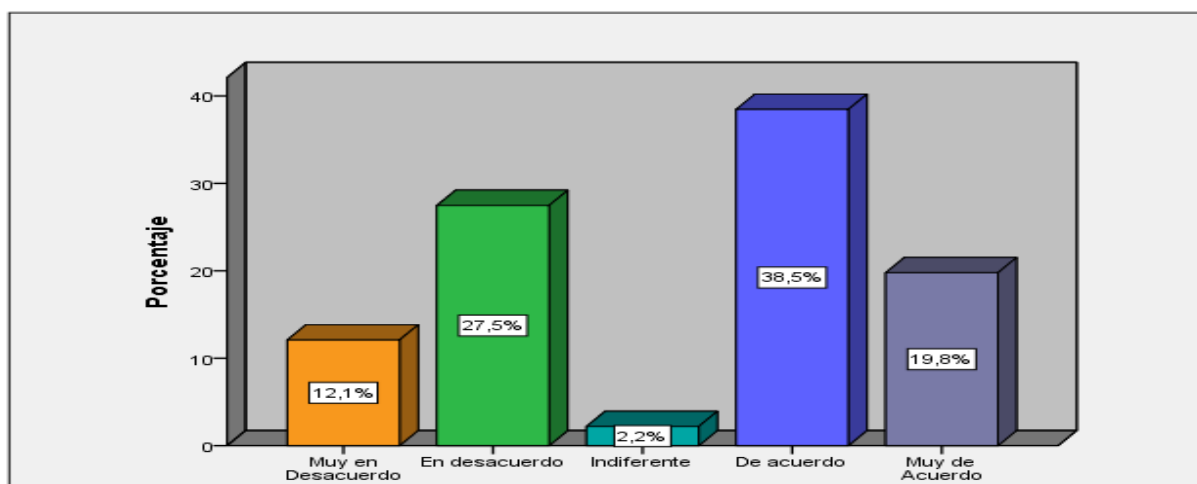


Figura 57. En la organización percibe que cada servidor se preocupa por sus propios intereses y no en cumplir la Visión, Misión de ésta.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 67 y figura 57, que el 38,5% de los servidores públicos encuestados están “de acuerdo” y el 19,8% “muy de acuerdo”, que cada servidor se preocupa por su interés propios y no en cumplir la visión y misión de la Municipalidad; de igual forma se observar que el 27,5% opinan que están “en desacuerdo”, el 12,1% “muy desacuerdo”, y por último el 2,2% indiferente.

SATISFACCIÓN LABORAL

a) EL TRABAJO EN SÍ MISMO

Pregunta N° 32. En la organización las tareas no deben ser rutinarias se tiene que realizar múltiples funciones que ayuden a aprender nuevas habilidades que mejoren el desempeño.

Tabla 68

Las tareas no deben ser rutinarias se tiene que realizar múltiples funciones que ayuden a aprender

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	3	3,3%
	En desacuerdo	6	6,6%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	46	50,5%
	Muy de Acuerdo	35	38,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

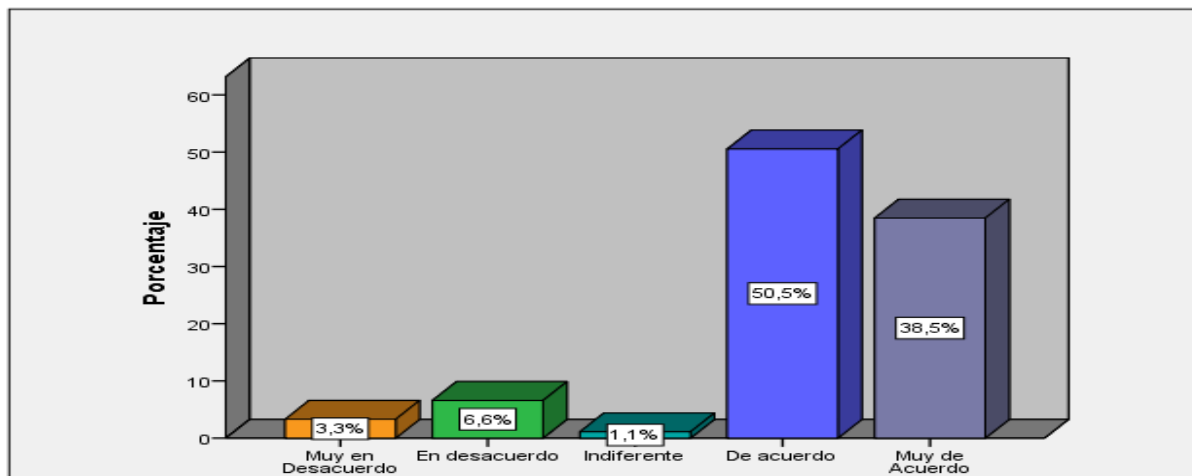


Figura 58. Las tareas no deben ser rutinarias se tiene que realizar múltiples funciones.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 68 y figura 58, las tareas no deben ser rutinarias se tiene que realizar múltiples funciones que ayuden a aprender nuevas habilidades que mejoren el desempeño, el 50,5% de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 38,5% “muy de acuerdo”, de igual forma se observa que el 6,6% opinan que están “en desacuerdo”, el 3,3% “muy desacuerdo”, y por último el 1,1% indiferente.

Pregunta N°33. En la organización su puesto de trabajo le ofrece estabilidad y satisfacción laboral

Tabla 69

En la organización su puesto de trabajo le ofrece estabilidad y satisfacción laboral

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	20	22,0%
	En desacuerdo	21	23,1%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	37	40,7%
	Muy de Acuerdo	11	12,1%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

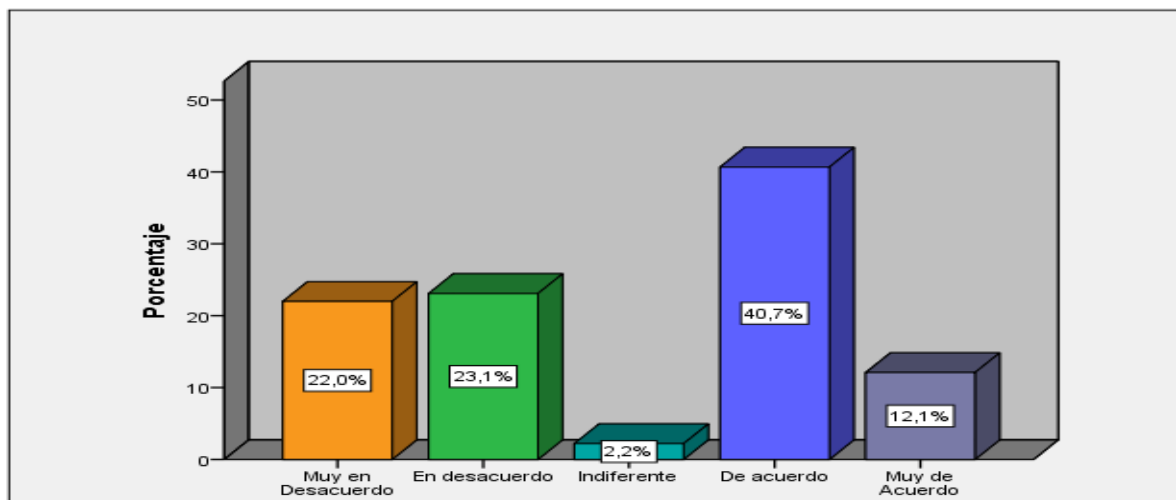


Figura 59. En la organización su puesto de trabajo le ofrece estabilidad y satisfacción laboral.
Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 69 y figura 59, el 40,7% de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 12,1% “muy de acuerdo”, que la Municipalidad ofrece estabilidad y satisfacción laboral respecto a la pregunta que muestra un rango flujo alto del 40,7% se puede mencionar que la mayoría de los servidores públicos nombrados, contratados permanentes si están satisfechos debido a que ellos están el D.L276 que perciben todo los beneficios, pactos colectivos (riesgo de vida, bono por alimentos, bono por el día del trabajador municipal ,bonos por día de la madre, día del padre, responsabilidad de cargo) a parte que los servidores nombrados y contratados reciben su pago en el tiempo oportuno.

También se puede observar que el 23,1% opinan que están “en desacuerdo”, el 22% “muy desacuerdo”, y por último el 2,2% indiferente. Para e D.L.1057 CAS (contrato administrativo de servicios) para el trabajador bajo esta modalidad tienen beneficios limitados, incentivos escasos que producen malestar inconformidad que derivar hacia estado agresivo confrontaciones con la institución y sienten que no hay estabilidad y satisfacción laboral.

Pregunta N°34. En la organización su puesto de trabajo le ofrece estabilidad y satisfacción laboral

Tabla 70

En la organización las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, aburrido.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	22	24,2%
	En desacuerdo	43	47,3%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	13	14,3%
	Muy de Acuerdo	11	12,1%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

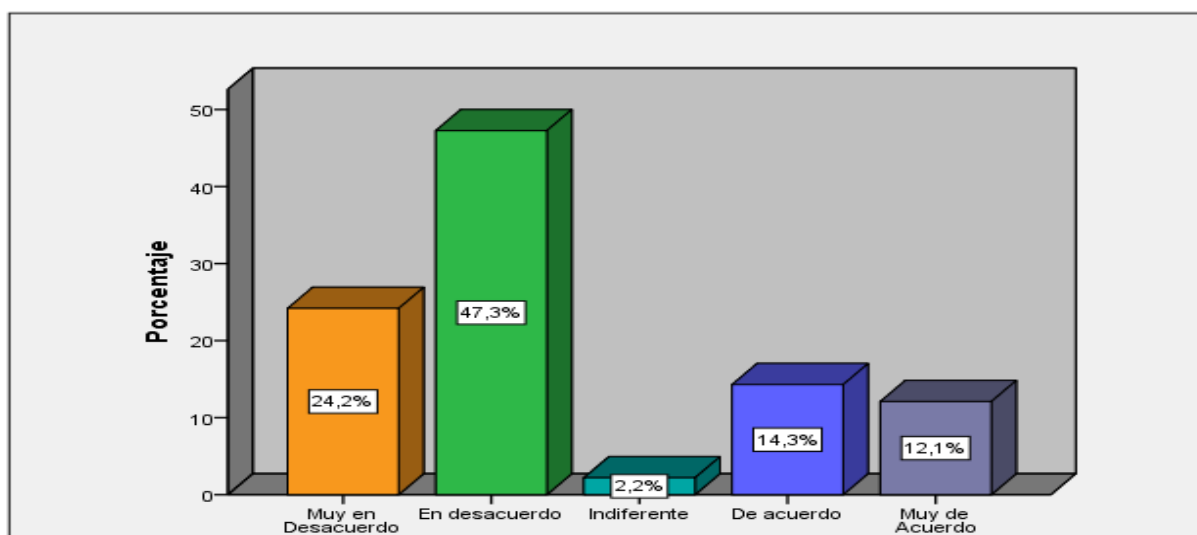


Figura 60. En la organización las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, aburrido.
Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 70 y figura 60, el 47,3%% de los servidores públicos están “en desacuerdo” y el 24,2%”muy en desacuerdo”, que en la Municipalidad las tareas que realizan cada trabajador las perciban como algo sin importancia, aburrido, cada trabajador es importante con las funciones que realiza que busca aportar variedad, reagrupamiento de actividades de un mismo puesto para que estas tengan mayor contenido y no se dé la duplicidad de tareas. También se observa que el 14,3% opinan que están “de acuerdo”, el 12,1% “muy de acuerdo”, y por último el 2,2% indiferente.

Pregunta N°35. En la organización se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para realizar el trabajo de calidad y en menor tiempo posible

Tabla 71

En la organización se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para realizar el trabajo de calidad y en menor tiempo posible.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	11	12,1%
	En desacuerdo	12	13,2%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	50	54,9%
	Muy de Acuerdo	16	17,6%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

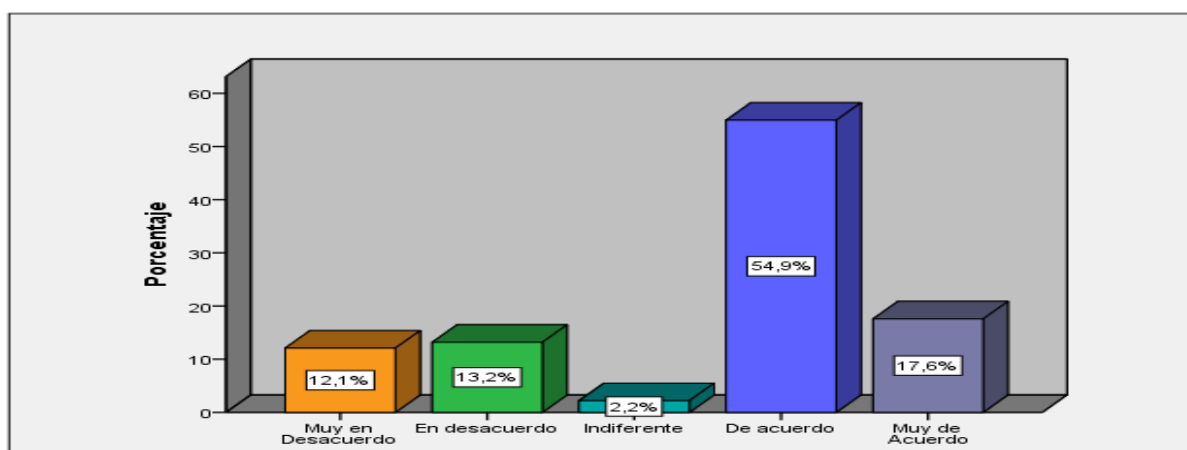


Figura 61. Generación de ideas creativas o innovadoras para realizar el trabajo de calidad.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 71 y figura 61, el 54,9% de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 17,6% “muy de acuerdo”, que en la Municipalidad se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para realizar trabajos de calidad en menor tiempo posible, Por otra parte el 13,1% opinan que están “en desacuerdo”, el 12,1% “muy en desacuerdo”, y por último el 2,2% indiferente.

Pregunta N°36. En la organización la distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de labores y permite trabajar agradablemente

Tabla 72

La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de labores

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	19	20,9%
	En desacuerdo	23	25,3%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	35	38,5%
	Muy de Acuerdo	13	14,3%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

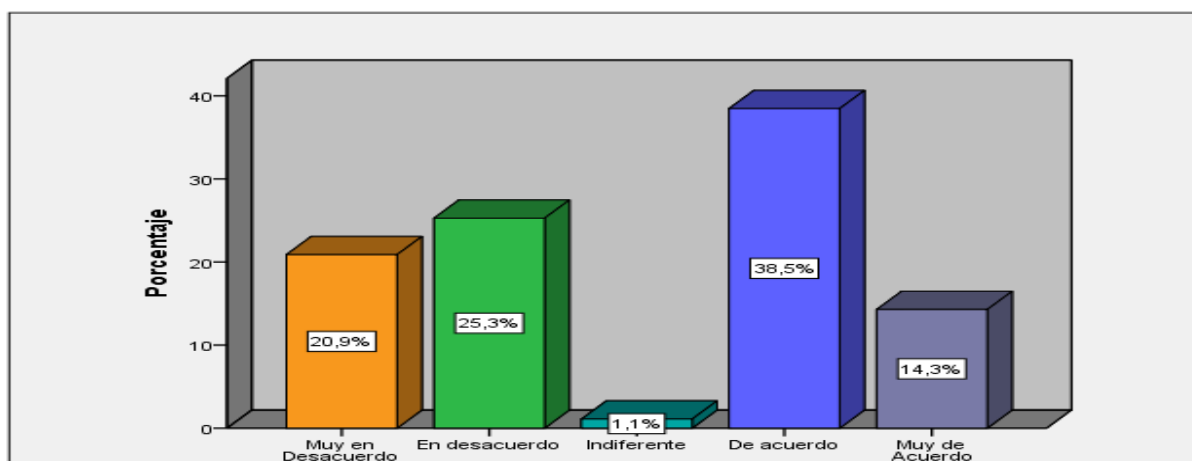


Figura 62. Distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de labores y permite trabajar agradablemente.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 72 y figura 62, el 38,5% de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 14,3% “muy de acuerdo”, con la distribución física de su ambiente de trabajo que le facilita la realización de sus labores y les permite trabajar agradablemente. Se comprobó la eficiencia no solo depende del método de trabajo y del incentivo salarial, sino también de un conjunto de condiciones laborales que garantizan el bienestar físico del trabajador y disminuye la fatiga. Las condiciones más preocupantes fueron la adecuación de instrumentos y herramientas de trabajo, equipos de producción para minimizar el esfuerzo del operario y la pérdida de tiempo en la ejecución de la tarea, la distribución física de las máquinas y equipos para racionalizar el flujo de la producción, mejoramiento del ambiente físico de trabajo, de manera que el ruido, la falta de ventilación, iluminación y comodidad general en el trabajo no reduzca la eficiencia del trabajador.

Con la distribución física de su ambiente de trabajo y no les permite trabajar agradablemente, el hecho de que las oficinas son demasiadas reducidas, lleno de estantes de archivadores de documentos que dificulta en fácil desplazamiento de atención a l usuario.

Pregunta N° 37. En la organización si no tiene recursos suficientes (materiales, equipos, personal, etc.) para desarrollar los trabajos resultaría frustrante.

Tabla 73

Recursos suficientes (materiales, equipos, personal etc.) para desarrollar los trabajos

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	10	11,0%
	En desacuerdo	14	15,4%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	37	40,7%
	Muy de Acuerdo	29	31,9%
	Total		91

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

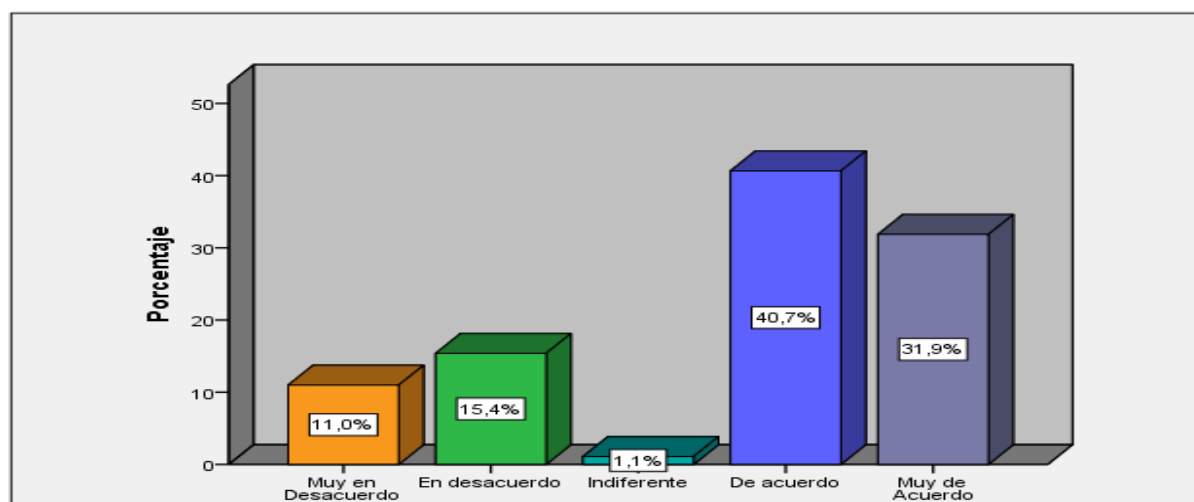


Figura 63. En la organización si no tiene recursos suficientes (materiales, equipos, personal etc.) para desarrollar los trabajos resultaría frustrante.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 41 y figura 45, el 40,7% de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 31,9%”muy de acuerdo”, que tener suficientes materiales, equipos, suficiente personal en el área que esto ayuda a tener una satisfacción, motivación en el trabajo para seguir realizando las tareas. El ambiente laboral no depende solo del mobiliario, sino también de lo que ocurre en cada interacción personal y el estado de las maquinas, impresoras al tener en un área una maquina obsoleta que a diario se cuelga, no imprime esto genera frustración, enojo; respecto al personal, debo indicar que en algunos áreas de la municipalidad hay muchos trabajadores que realizan las mismas tareas y no se responsabilizan por algún error que se cometió generalmente suelen decir lo hicimos entre “dos” y en algunas áreas hay carencia de apoyo de un personal para realizar un determinado trabajo de igual forma resulta frustrante no tener apoyo cuando se observa que en otras áreas hay demasiado personal.

b) EL SALARIO

Pregunta N°38. En la organización el sueldo que recibe es suficiente para cubrir o satisfacer sus necesidades básicas.

Tabla 74

En la organización el sueldo que recibe es suficiente para cubrir o satisfacer sus necesidades básicas

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	28	30,8%
	En desacuerdo	38	41,8%
	De acuerdo	24	26,4%
	Muy de Acuerdo	1	1,1%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

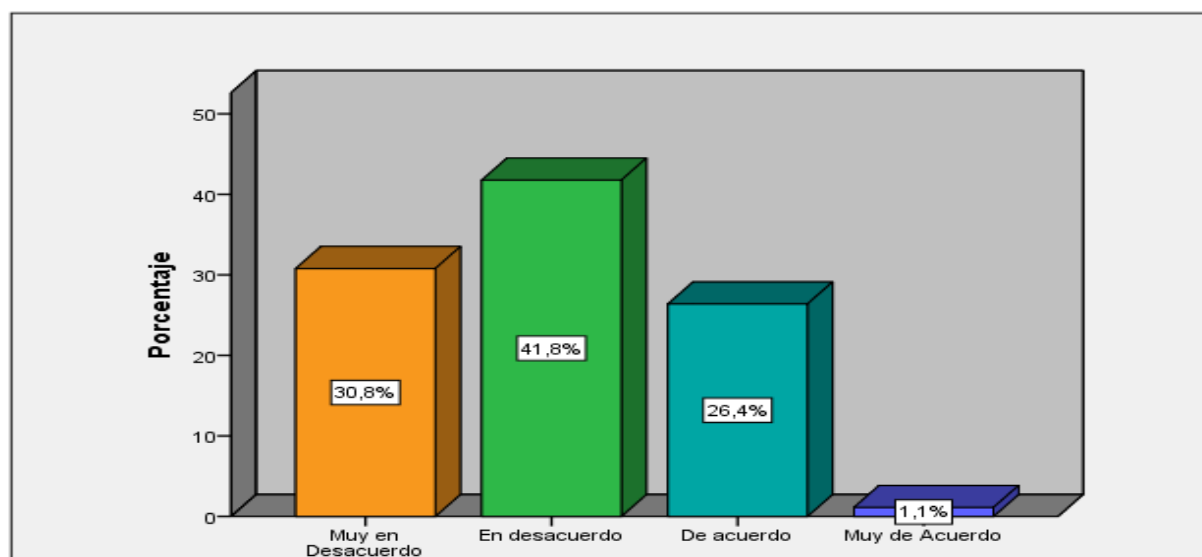


Figura 64. En la organización el sueldo que recibe es suficiente para cubrir o satisfacer sus necesidades básicas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 74 y figura 64, el 34,1% de los servidores públicos están “en desacuerdo” y el 31,9%”muy en desacuerdo”, el pago que reciben no mejora su calidad de vida por lo general un gerente o sub gerente quiere que sus empleados sean los más eficaces pero el pago no compensa el demasiado esfuerzo que hacen por realizar un buen trabajo; uno porque trabajan horas extras y nos son reconocidos para el pago. Generalmente se observa en el personal de la sub gerencia de medio ambiente trabajadores que tienen el cargo de limpieza pública quienes suelen quejarse a diario que sueldo que es “muy poco” para el trabajo que hacen, les pagan a destiempo; y para cubrir los gastos del mes suelen hacer prestamos en entidades financieras, obtener productos de primera necesidad al fiado de las tiendas, farmacias, zapaterías, tiendas de prendas de vestir. Por otra parte el 27,5% opinan que están “de acuerdo” y por último el 6,6% “muy de acuerdo

Pregunta N°39. En la organización el pago permite mejorar la calidad de vida

Tabla 75

En la organización el pago permite mejorar la calidad de vida

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	29	31,9%
	En desacuerdo	31	34,1%
	De acuerdo	25	27,5%
	Muy de Acuerdo	6	6,6%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

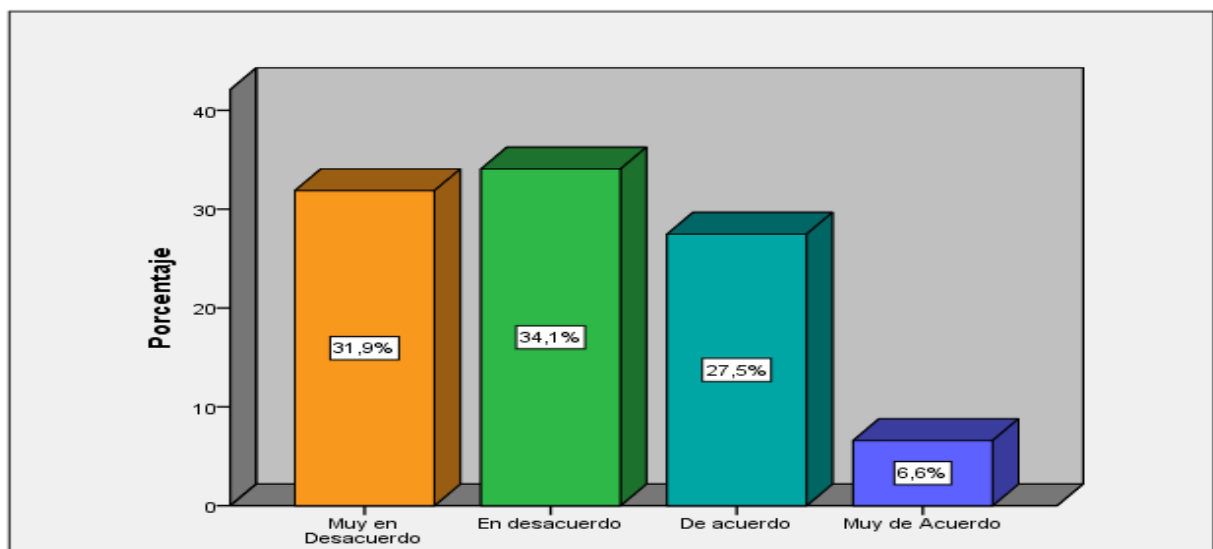


Figura 65. En la organización el pago permite mejorar la calidad de vida.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 75 y figura 65, el 34,1% de los servidores públicos están “en desacuerdo” y el 31,9%”muy en desacuerdo” el pago que reciben no mejora su calidad de vida por todo lo mencionado en la figura 43 y el 27,5% opinan que están “de acuerdo” y el 6,6% “muy de acuerdo.

Pregunta N°40. En la organización la remuneración es de acuerdo al desempeño que realiza.

Tabla 76

En la organización la remuneración es de acuerdo al desempeño que realiza

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	20	22,0%
	En desacuerdo	36	39,6%
	De acuerdo	30	33,0%
	Muy de Acuerdo	5	5,5%
	Total		91

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

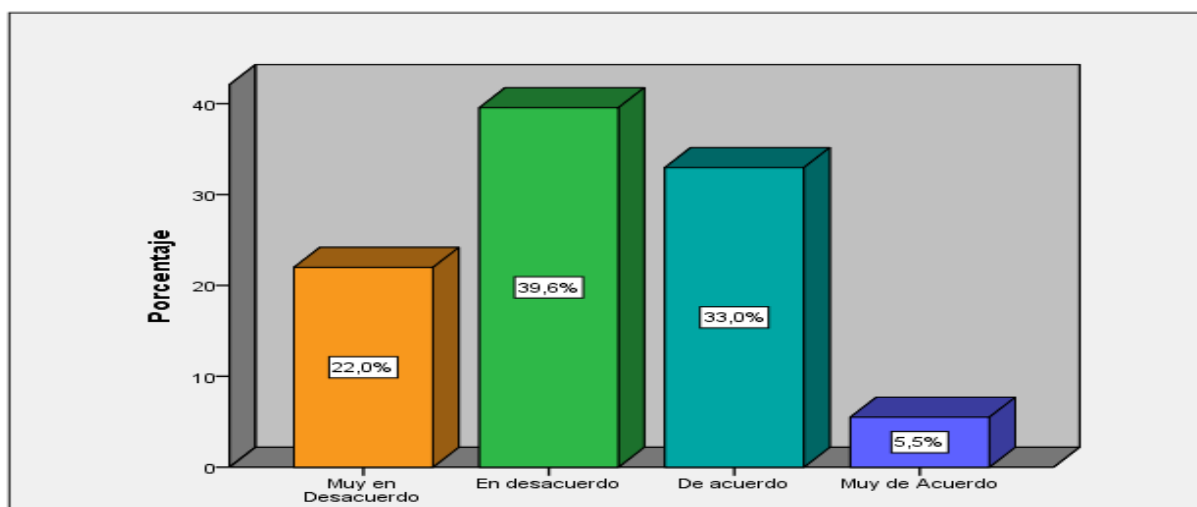


Figura 66. En la organización la remuneración es de acuerdo al desempeño que realiza.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Los empleados deben recibir un pago justo por sus servicios, la remuneración es la contraprestación que recibe el trabajador por haber puesto a disposición del empleador su fuerza de trabajo. Se puede observar en la tabla 76 y figura 66, el 39,6% de los servidores públicos están “en desacuerdo” y el 22,0% “muy en desacuerdo” que la remuneración es de acuerdo al desempeño que realizan; los trabajadores no se sienten conforme con su remuneración por el trabajo que realizan; sobre la cual ellos manifiestan claramente la desconformidad y consideran que sus remuneraciones no son justas, ya que no reciben pago por horas extras y muchas veces algunos trabajadores para terminar la tarea requieren regresar por las tardes a la municipalidad o caso contrario trabajar sábado y domingos.

Por otra parte el 33% opinan que están “de acuerdo” y por último el 5,5% “muy de acuerdo si a la propuesta planteado respondieron que están de acuerdo que la remuneración es de acuerdo al desempeño es porque suelen tener pocas actividades en el día y no requieren hacer horas extras.

c) OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN

Pregunta N° 41. En la organización existen buenas oportunidades de ascender.

Tabla 77

En la organización existen buenas oportunidades de ascender

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	16	17,6%
	En desacuerdo	34	37,4%
	Indiferente	4	4,4%
	De acuerdo	28	30,8%
	Muy de Acuerdo	9	9,9%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

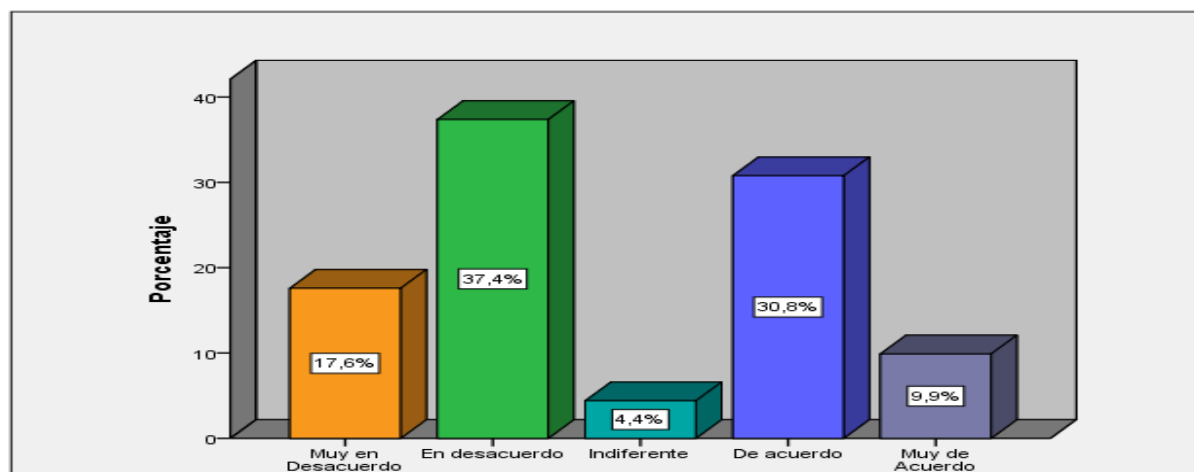


Figura 67. En la organización existen buenas oportunidades de ascender.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 77 y figura 67, el 37,4% de los servidores públicos están “en desacuerdo” y el 17,4%”muy en desacuerdo” que no existe oportunidades de ascender; Consideran que no tienen oportunidad de ascender de progresar en la institución, en cuando a los ascensos de niveles nunca se ha dado debido a la inadecuada gestión que realiza el sub gerente, ya que a la gerencia principal no le interesa mejorar las condiciones laborales de los empleados y que tengan una calidad de vida satisfactoria, ya que no se realizan concursos internos para ascender de nivel y demostrar sus capacidades y habilidades ; a la vez no hay incentivos ni reconocimientos por la labor realizada.. El 30,8% opinan que están “de acuerdo”, el 9,9% “muy desacuerdo” y el 1,1% indiferente.

Pregunta N°42.en la organización las oportunidades de ascender son limitadas

Tabla 78

En la organización las oportunidades de ascender son limitadas

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	10	11,0%
	En desacuerdo	27	29,7%
	Indiferente	5	5,5%
	De acuerdo	35	38,5%
	Muy de Acuerdo	14	15,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

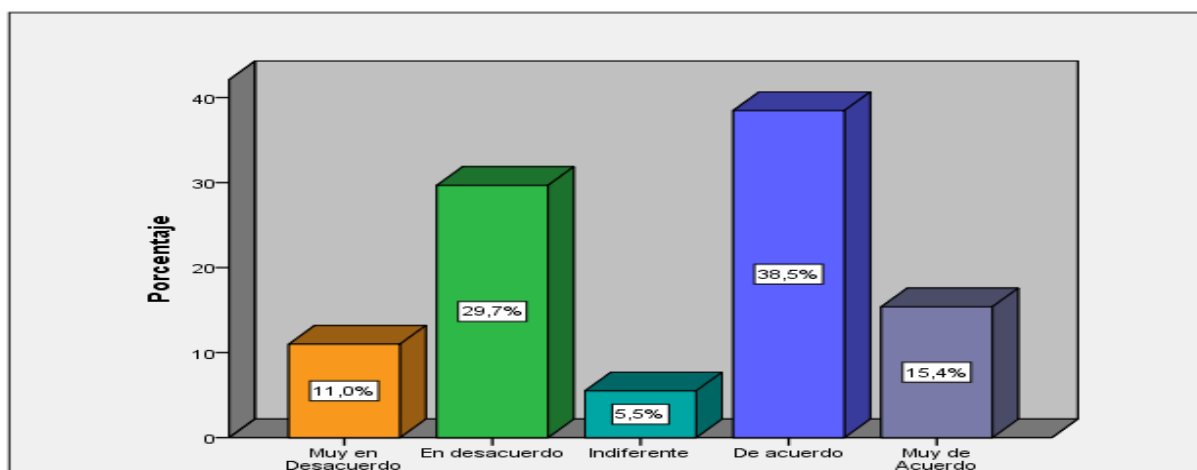


Figura 68. En la organización las oportunidades de ascender son limitadas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 78 y figura 68, el 38,5% de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 15,4% “muy de acuerdo” que los ascensos del personal son limitadas; respecto a los ascenso en la Municipalidad estandarizan sueldos el hecho de ascender requiere el aumento de sueldo y muchas veces no ascienden mal empleado. El 29,7% opinan que están “en desacuerdo”, el 11,0% “muy en desacuerdo” y el 1,1% indiferente.

Pregunta N°43. En la organización lo ascensos del personal que realiza es injusta

Tabla 79

En la organización los ascensos del personal que realiza es injusta.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	13	14,3%
	En desacuerdo	21	23,1%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	44	48,4%
	Muy de Acuerdo	12	13,2%
	Total		91

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

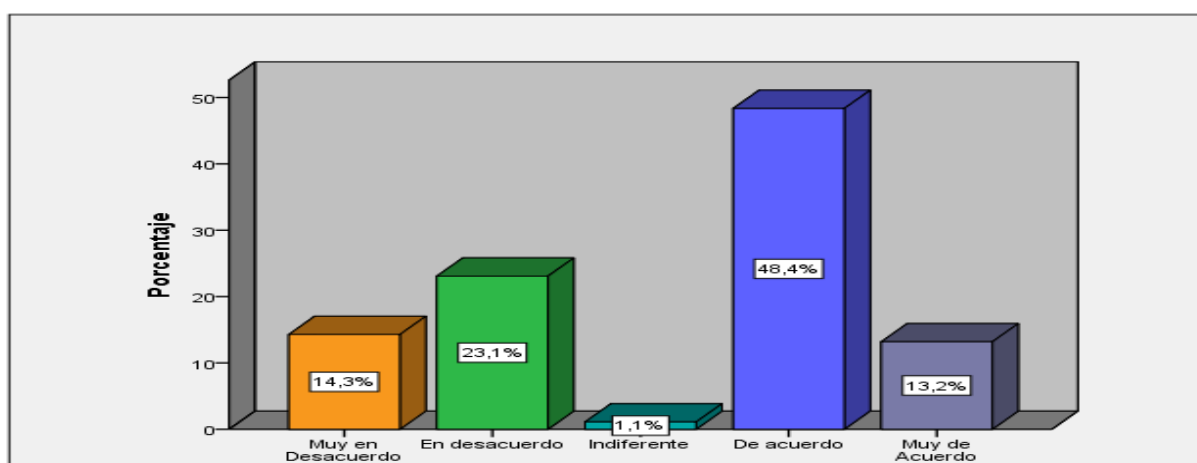


Figura 69. En la organización los ascensos del personal que realiza es injusta.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 79 y figura 69, el 48,4% de los servidores públicos están “de acuerdo” y el 13,2% “muy de acuerdo” sobre los ascensos del personal es injusta; respecto a los ascenso en la Municipalidad no se merece, se gana cuando se realiza un buen trabajo para ser promovido para un puesto de trabajo en ocasiones lo hacen con personas que no merecen ascender a un cargo o puesto de trabajo. El 23,1% opinan que están “en desacuerdo”, el 14,3% “muy en desacuerdo” y el 1,1% indiferente.

Pregunta N°44. En la organización recibe reconocimiento cuando realiza bien su trabajo.

Tabla 80

En la organización recibe reconocimientos cuando realiza bien su trabajo

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	22	24,2%
	En desacuerdo	38	41,8%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	22	24,2%
	Muy de Acuerdo	7	7,7%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

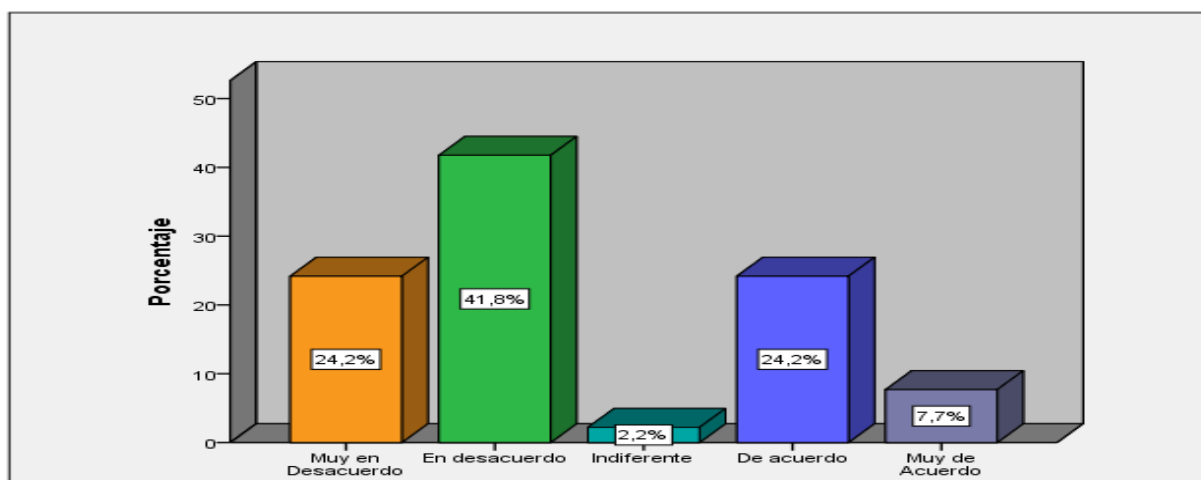


Figura 70. En la organización recibe reconocimientos cuando realiza bien su trabajo.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 80 y figura 70, el 41,8% de servidores públicos encuestados están “en desacuerdo”, el 24,2% está “muy en desacuerdo” de que la Municipalidad Provincial de Abancay otorgue reconocimientos cuando realizan bien su trabajo. Por otra parte el 24,2% está “de acuerdo” y el 7,7% está “muy de acuerdo” y por último el 1,1% “indiferente”.

Pregunta N°45. en la organización hay suficientes capacitaciones que permite su crecimiento profesional.

Tabla 81

Suficientes capacitaciones que permite su crecimiento profesional.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	19	20,9%
	En desacuerdo	41	45,1%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	24	26,4%
	Muy de Acuerdo	5	5,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

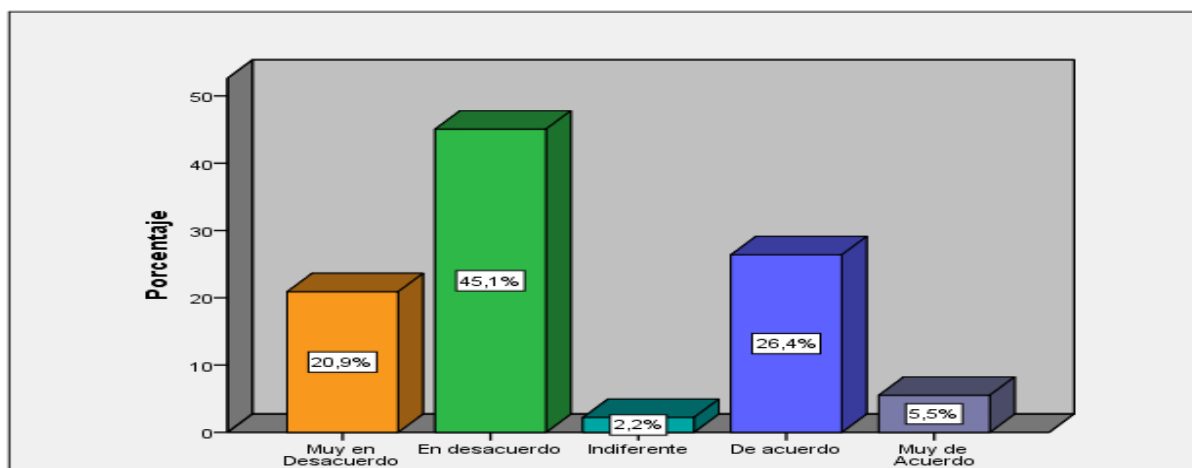


Figura 71. En la organización hay suficientes capacitaciones que permite su crecimiento profesional.
Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se observa en la tabla 81 y figura 71, el 45,1% de servidores públicos están “en desacuerdo” que hay suficientes capacitación que permiten su crecimiento personal de cada trabajador. Las capacitaciones en la Municipalidad son limitadas, por la falta de presupuesto, por el recorte de tiempo ya que el horario de trabajo es corrido de 7,30 am a 2.30 pm. El 20,9% consideran estar “muy en desacuerdo” por otra parte el 26,4% están “de acuerdo”, el 5,5 “muy de acuerdo” y por último el 2,2% se muestra indiferente.

Pregunta N°46. La municipalidad es buena opción para alanzar calidad de vida laboral.

Tabla 82

La Municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	9	9,9%
	En desacuerdo	29	31,9%
	Indiferente	6	6,6%
	De acuerdo	33	36,3%
	Muy de Acuerdo	14	15,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

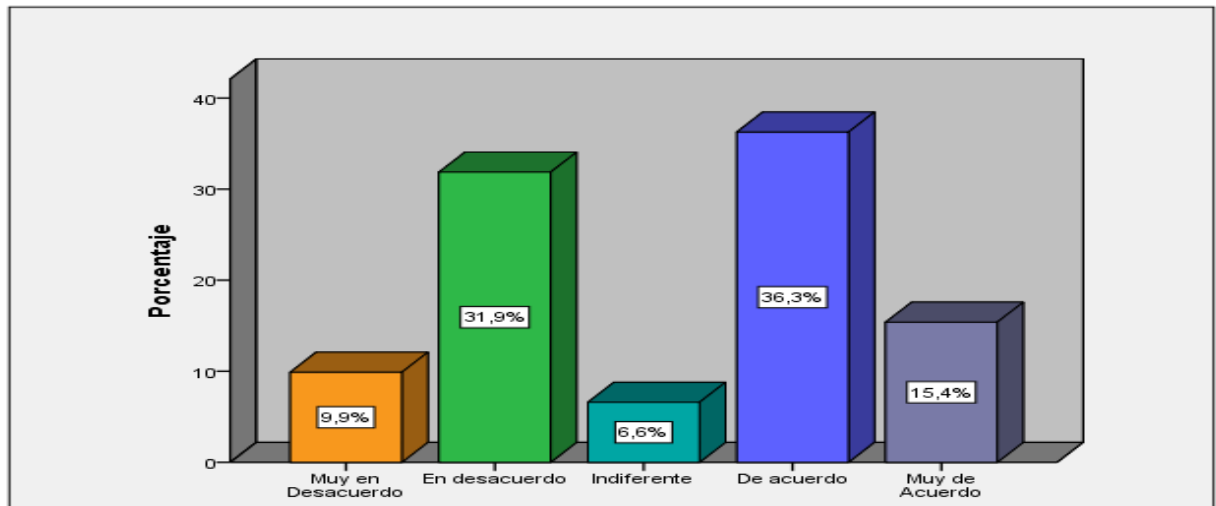


Figura 72. La Municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se observa en la tabla 82 y figura 72, el 36,3% están de acuerdo que la municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral y el 15,4% de servidores están “muy de acuerdo” pero por otra parte el 31,9% está “en desacuerdo” y el 9,9% “muy en desacuerdo” y por último el 6,6 % indiferente.

C) SUPERVISION

Pregunta N°47.en la organización se debe valorar los esfuerzos cuando realizan bien los trabajos.
Tabla 83

En la organización se debe valorar los esfuerzos cuando realizan bien los trabajos.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	8	8,8%
	En desacuerdo	6	6,6%
	Indiferente	2	2,2%
	De acuerdo	49	53,8%
	Muy de Acuerdo	26	28,6%
	Total		91

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

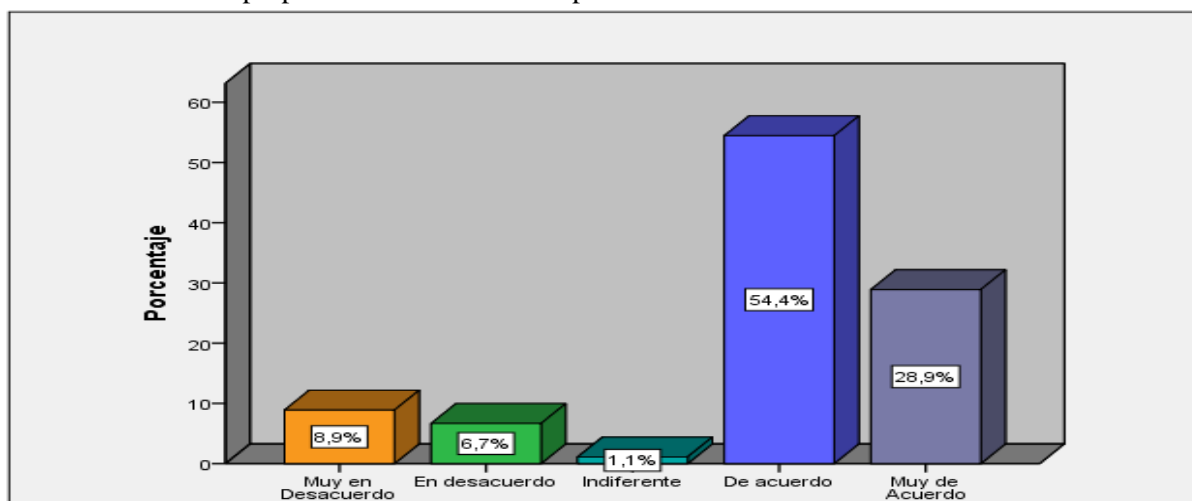


Figura 73. En la organización se debe valorar los esfuerzos cuando realizan bien los trabajos.
Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se observa en la tabla 83 y grafico 73, los servidores públicos encuestados están “de acuerdo” que representa el 54,4% y el 28,9% “muy de acuerdo” que deben valorar el esfuerzo cuando realizan bien los trabajos. El trabajo bien hecho se tiene que reconocer saber apreciar el esfuerzo que un empleado hace; por otra parte no porque se hizo un mal trabajo necesita un castigo o desmotivarles y generalmente los jefes buscan hacerles sentir mal, crear un ambiente tenso en donde ellos muchas veces quieren renunciar, al contrario se debe dar una crítica constructiva un apoyo moral para que a la siguiente que quiera realizar su tarea lo realizará de mejor manera y con cuidado.

Pregunta N°48.en la organización debe existir evaluación constante por parte del jefe(a) para mejorar las tareas.

Tabla 84

Evaluación constante por parte del jefe(a) para mejorar las tareas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	7	7,7%
	En desacuerdo	7	7,7%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	57	62,6%
	Muy de Acuerdo	19	20,9%
	Total		91

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

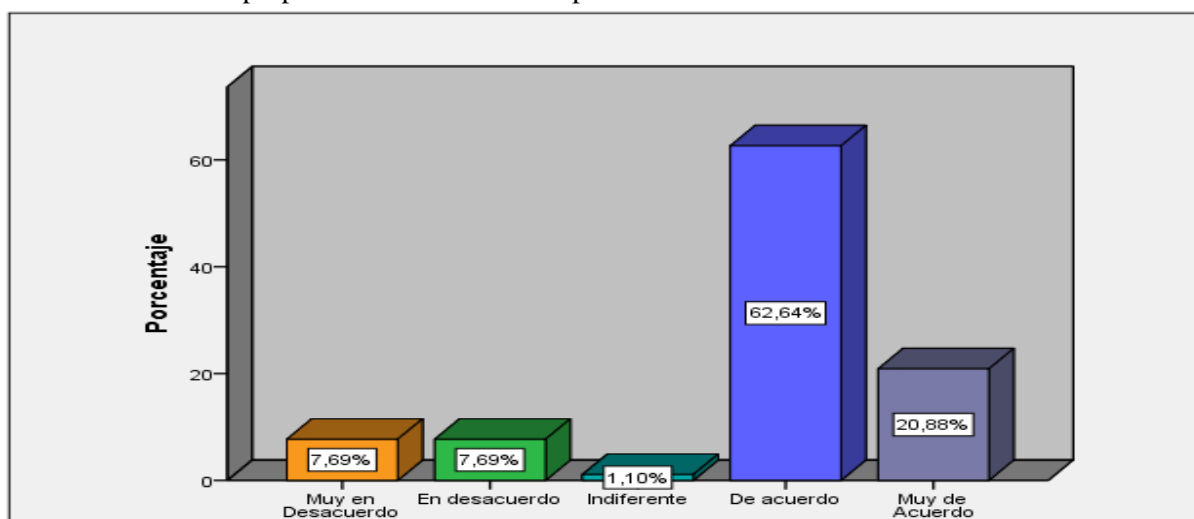


Figura 74. Evaluación constante por parte del jefe(a) para mejorar las tareas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 84 y figura 74, nos muestra que el 62,64% de los servidores públicos indican un rango “de acuerdo”, en la organización debe existir constante evaluación por parte del jefe(a) para mejorar las tareas. Los empleados a pesar de que a veces el esfuerzo que desempeñan no es lo suficiente para cumplir con lo determinado en cada área, ellos se comprometen con su trabajo y están pendiente de cada tarea, proyecto a realizar y los jefes deben estar en todo el proceso de su ejecución deben monitorear el desarrollo de dichas actividades ya que los jefes son conscientes que tiene que ayudar a mejorar los puntos débiles y trabajar por un objetivo en común.

Por otra parte el 20,88% represente al rango de “muy de acuerdo”, el 7,69% “en desacuerdo”, el 7,69% “muy en desacuerdo” y por último el 1,10% “indiferente”.

Pregunta N°49. En la organización recibe duras críticas por parte del jefe para mejorar el desempeño

Tabla 85

En la organización se debe recibir duras críticas por parte del jefe para mejorar el desempeño

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	15	16,5%
	En desacuerdo	25	27,5%
	Indiferente	5	5,5%
	De acuerdo	34	37,4%
	Muy de Acuerdo	12	13,2%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

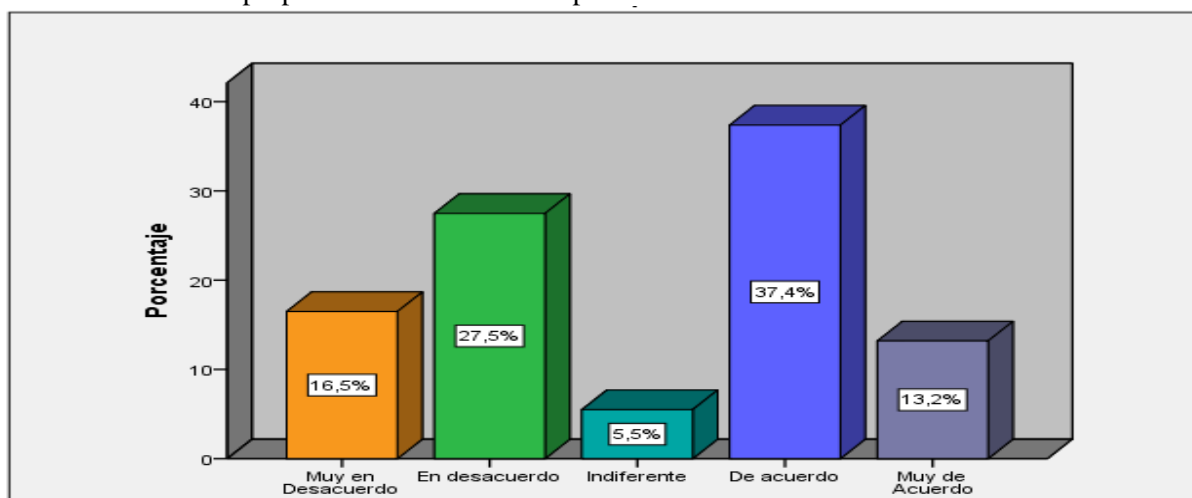


Figura 75. Recibir duras críticas por parte del jefe para mejorar el desempeño.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se observa en la tabla 85 y figura 75, respecto a la pregunta el 37,4% de servidores están “de acuerdo”, el 27,5% “en desacuerdo” el 16,5% “muy en desacuerdo” y por último el 5,5% indiferente. En la Municipalidad Provincial de Abancay consideran que recibir duras críticas por parte del jefe mejora el desempeño.

Pregunta N°50. En la organización los jefes deberían escuchar las opiniones, críticas que le hacen sobre cómo mejorar su trabajo y no tomar como algo personal.

Tabla 86

Los jefes deberían escuchar las opiniones, críticas que le hacen sobre cómo mejorar su trabajo.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	4	4,4%
	En desacuerdo	4	4,4%
	De acuerdo	59	64,8%
	Muy de Acuerdo	24	26,4%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

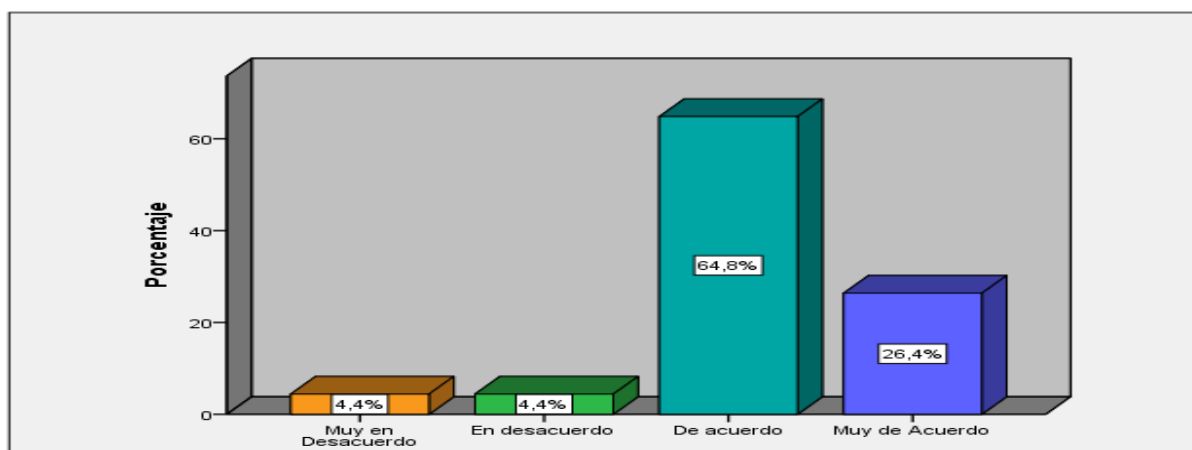


Figura 76. Escuchar las opiniones, críticas que le hacen sobre cómo mejorar su trabajo.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se observa en la tabla 86 y figura 76, el 64,8% los servidores encuestados están “de acuerdo” que los jefes deberían escuchar las opiniones, críticas que le hacen sobre cómo mejorar su trabajo y no tomar como algo personal. Algunas de las personas que trabajan en la Municipalidad Provincial de Abancay en el cargo de gerentes y sub gerentes son incapaces de reaccionar de forma positiva ante los comentarios negativos, cuando se recibe una crítica ya sea por un compañero o un jefe, lo más probable es que se enojen, muchas veces actúan de manera irrespetuosa. Por otra parte las opiniones o las críticas ayudan a mejorar los errores para que a la siguiente ya no se vuelva a cometer.

Pregunta N°51. En la organización los jefes deberían confiar en su personal y dejar que realice las tareas de manera independiente sin necesidad de constante supervisión.

Tabla 87

Los jefes deberían confiar en su personal y dejar que realice las tareas de manera independiente.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	1	1,1%
	En desacuerdo	5	5,5%
	Indiferente	1	1,1%
	De acuerdo	66	72,5%
	Muy de Acuerdo	18	19,8%
	Total		91

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

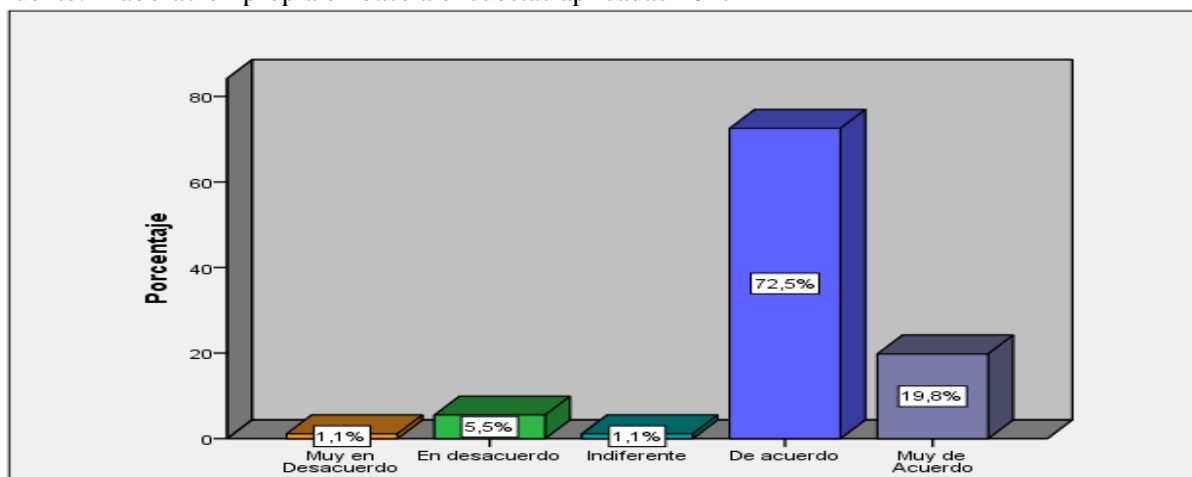


Figura 77. En la organización los jefes deberían confiar en su personal y dejar que realice las tareas de manera independiente sin necesidad de constante supervisión.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Una tarea es una actividad ejecutada por alguien en desarrollo de su trabajo en la organización la tarea es la menor unidad posible de la división del trabajo en una organización. Partiendo de la proposición se observa en la tabla 87 y figura 77, que el 72,5% de servidores encuestados están “de acuerdo”, el 19,8% están “muy de acuerdo”, el 5,5% están “en desacuerdo”, el 1,1% “muy en desacuerdo” y por último el 1,1% “en desacuerdo”. Respecto a la pregunta los jefes deberían confiar en su personal y dejar que realice las tareas de manera independiente sin necesidad de constante supervisión, los servidores públicos están “de acuerdo”. Debo indicar al respecto que los jefes deben confiar en el personal, confiar en su capacidad.

Pregunta N°52. En la organización los jefes deberían brindar apoyo suficiente para superar obstáculos, o realizar tareas nuevas

Tabla 88

Los jefes deberían brindar apoyo suficiente para superar obstáculos, o realizar tareas nuevas

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	7	7,7%
	En desacuerdo	3	3,3%
	De acuerdo	58	63,7%
	Muy de Acuerdo	23	25,3%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

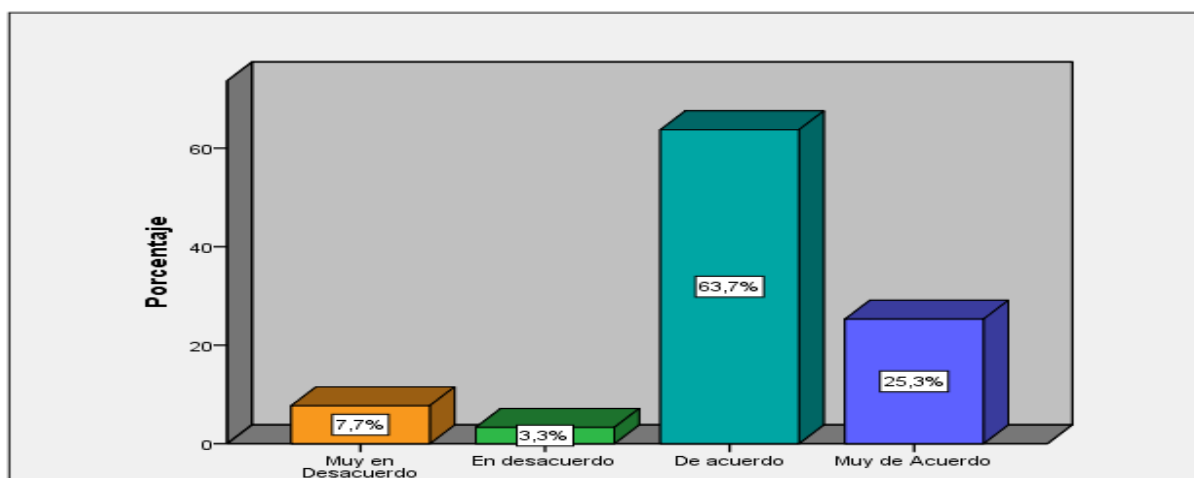


Figura 78. Los jefes deberían brindar apoyo suficiente para superar obstáculos, o realizar tareas nuevas.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se observa en la tabla 88 y figura 78, que el 63,7% de servidores encuestados están “de acuerdo”, el 25,3% están “muy de acuerdo”, el 7,7% están “muy en desacuerdo” y por último el 3,3% “en desacuerdo”. Respecto a la pregunta que los jefes deberían brindar apoyo suficiente para superar obstáculos, o realizar tareas nuevas, están de acuerdo el 63,7% cabe mencionar que la mayoría de los jefes (Gerentes y Sub gerentes) si brindan apoyo suficiente, ayudan a resolver problemas que se da en el determinado del área, por otra parte hay jefes que no brindan ese apoyo y generalmente solo ordenan para que dicho problema sea resultado de inmediato es ahí donde el empleado se siente

frustrado o impotente de no recibir el apoyo por parte de su jefe y más aun de no saber cómo solucionar el problema.

D) COMPAÑEROS DE TRABAJO

Pregunta N°53. En la organización se tiene que fomentar realizar trabajos de calidad

Tabla 89

En la organización se tiene que fomentar realizar trabajos de calidad

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	2	2,2%
	En desacuerdo	8	8,8%
	De acuerdo	56	61,5%
	Muy de Acuerdo	25	27,5%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

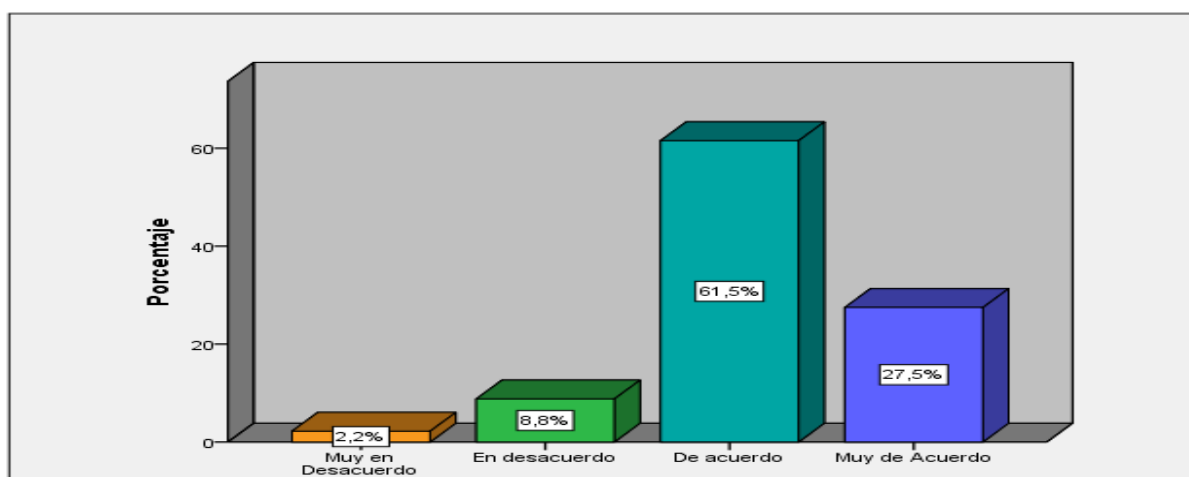


Figura 79. En la organización se tiene que fomentar realizar trabajos de calidad.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se observa en la tabla 89 y figura 79, En la organización se tiene que fomentar realizar trabajos de calidad, el 61,5% de servidores encuestados marcaron “de acuerdo”, el 27,5% “muy de acuerdo”. El 8,8% “en desacuerdo” y por último el 2,2% “muy en desacuerdo”.

Pregunta N°54. En la organización los compañeros de trabajo tienen que brindar apoyo cuando se los necesite.

Tabla 90

En la organización los compañeros de trabajo tienen que brindar apoyo cuando se los necesite.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	1	1,1%
	En desacuerdo	2	2,2%
	De acuerdo	67	73,6%
	Muy de Acuerdo	21	23,1%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

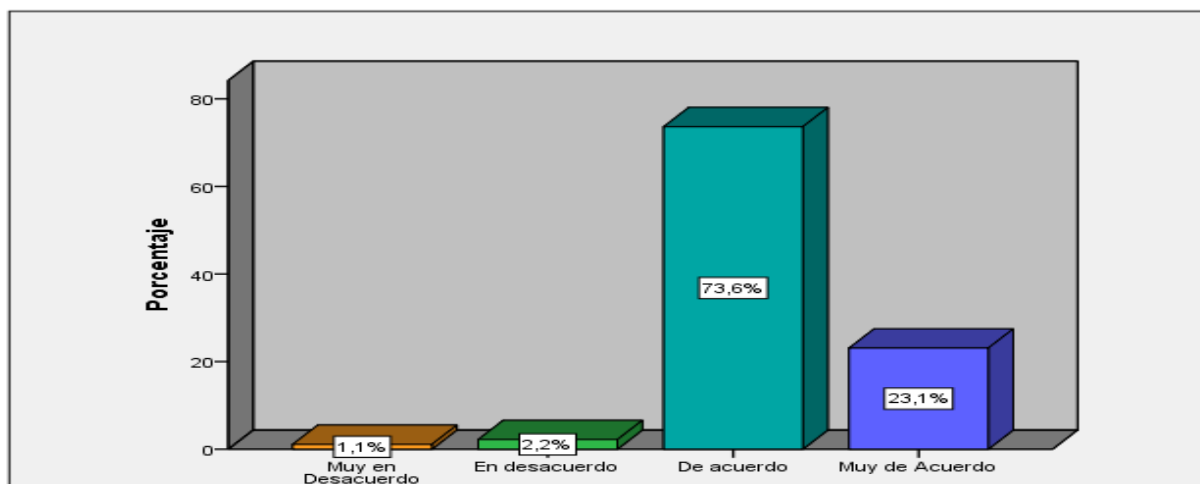


Figura 80. Los compañeros de trabajo tienen que brindar apoyo cuando se los necesite.
 Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Partiendo de que un equipo de trabajo genera una sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales.

Se observa en la tabla 90 y figura 80, los compañeros de trabajo tienen que brindar el apoyo cuando se lo necesita, el 73,6% de servidores encuestados marcaron “de acuerdo”, el 23,1% “muy de acuerdo”, el 2,2% “en desacuerdo” y por último el 1,1% “muy en desacuerdo”. En la Municipalidad Provincial de Abancay se puede observar que entre compañeros de trabajo si existe un apoyo mutuo, el compañerismo en ocasiones se da cuando son compañeros que son amigos o que tienen una buena relación pero también se puede observar que hay compañeros que no tienen una buena relación y por lo tanto se niegan a brindar el apoyo que necesita uno y esto genera que no hay un buen clima laboral en la oficina o área donde trabaja.

Pregunta N°55. La organización debe existir suficiente confianza entre sus compañeros (as) de trabajo.

Tabla 91

En la organización debe existir suficiente confianza entre sus compañeros (as) de trabajo.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy en Desacuerdo	13	14,3%
	En desacuerdo	12	13,2%
	De acuerdo	47	51,6%
	Muy de Acuerdo	19	20,9%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017

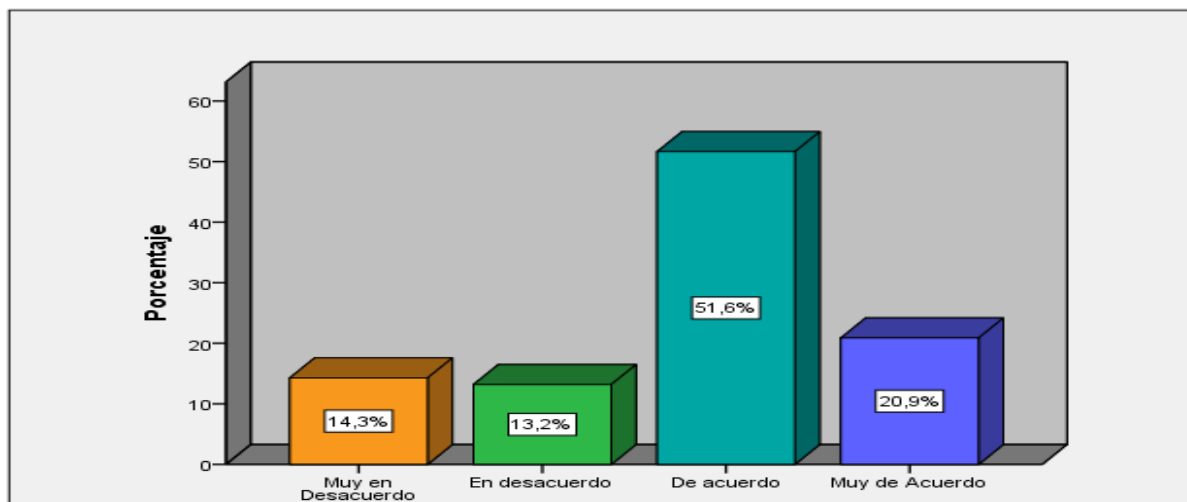


Figura 81. Debe existir suficiente confianza entre sus compañeros (as) de trabajo.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

En la tabla 91 y figura 81, En la organización debe existir suficiente confianza entre sus compañeros (as) de trabajo, el 51,6% de servidores públicos encuestados consideran “de acuerdo”, el 20,9% consideran “muy de acuerdo”, el 14,3% “muy en desacuerdo” y por último el 13,2% “en desacuerdo”. Los resultados dan fe que es importante la confianza en los grupos de trabajo porque fomenta relaciones de confianza entre compañeros que permite crear un ambiente de trabajo mucho más eficiente, creativo e integrador.

Pregunta N°56.en la organización los compañeros(as) de trabajo deben ser responsables en las tareas que realizan.

Tabla 92

Los compañeros (as) de trabajo deben ser responsables con las tareas que realizan

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	En desacuerdo	2	2,2%
	De acuerdo	59	64,8%
	Muy de Acuerdo	30	33,0%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

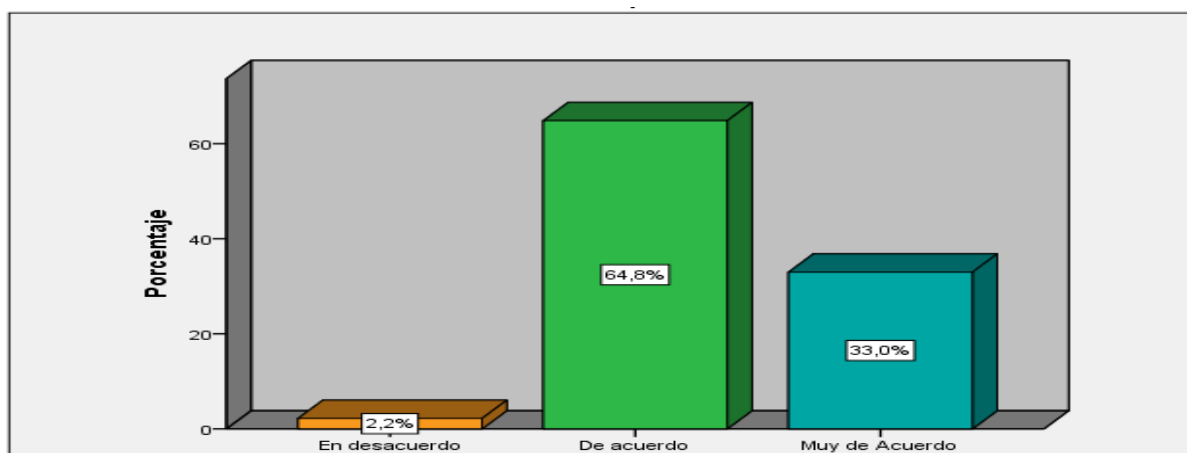


Figura 82.En la organización los compañeros (as) de trabajo deben ser responsables con las tareas que realizan.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

Se puede observar en la tabla 92 y figura 82, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 64.8% que indican que los compañeros de trabajo deben ser responsables con las tareas que realizan; y un flujo de rango “ muy de acuerdo” con un 33,0% y por ultimo un flujo de rango “en desacuerdo” baja con el 2,2%.Las cosas deben hacerse bien desde el principio hasta el final, cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será la posición en la institución; no por ello se debe menospreciar al último del eslabón de la cadena, sino que debe considerarse al conjunto de trabajadores en general como indispensables y únicos ; cada uno ocupándose de sus quehaceres diarios ; cabe mencionar que la responsabilidad ayuda a conseguir objetivos, metas en cualquier ámbito de la vida.

Pregunta N°57. En la organización debe existir buena comunicación y relación armoniosa entre compañeros(as) de trabajo.

Tabla 93

Debe existir buena comunicación y relación armoniosa entre compañeros(as) de trabajo.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Valido	De acuerdo	50	54,9%
	Muy de Acuerdo	41	45,1%
	Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas 2017.

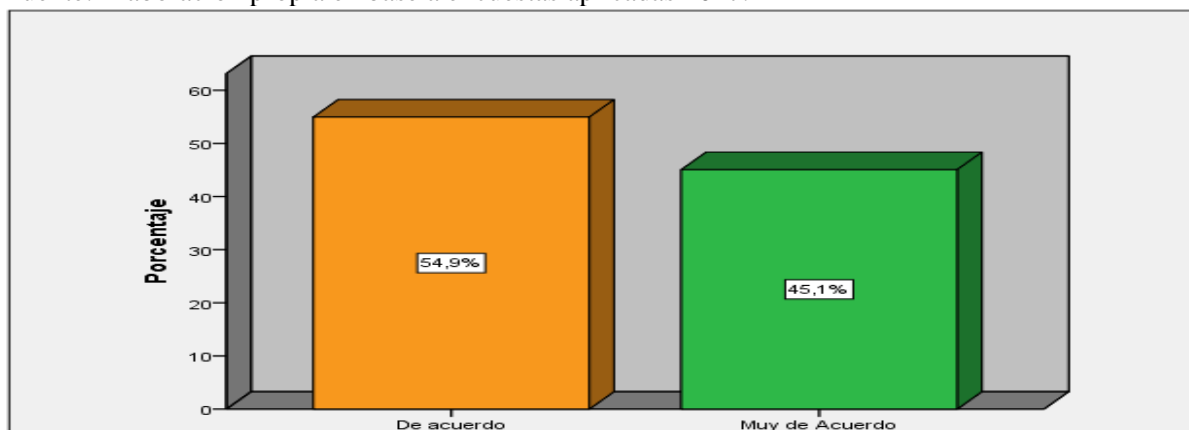


Figura 83.En la organización debe existir buena comunicación y relación armoniosa entre compañeros(as) de trabajo.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00

La comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes . es decir , que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado. Se puede observar en la tabla 93 y figura 83, muestra un flujo de rango “de acuerdo” alta, que refleja el 54.9% los servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay debe existir una buena comunicación y relación armoniosa entre compañeros; ya que a cotidiano se observa una comunicación defensiva: este tipo de comunicación provoca desconfianza, falta de cooperación.