

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN BERNARDINO-
SAN PABLO – CAJAMARCA – EN TIEMPOS DE COVID 19- 2020**

Bachilleres

Kelvinn Alamiro, Correa Cueva.

Emma Del Carmen, Correa Gutiérrez.

Asesor:

Dr. Víctor Montenegro Díaz

Cajamarca- Perú

Agosto- 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional De Administración De Empresas

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES - DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN BERNARDINO-
SAN PABLO – CAJAMARCA – EN TIEMPOS DE COVID 19- 2020**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional
de: Licenciado en Administración de Empresas

Bachilleres

Kelvinn Alamiro, Correa Cueva.

Emma Del Carmen, Correa Gutiérrez.

Asesor:

Dr. Víctor Montenegro Díaz

Cajamarca- Perú

Agosto -2021

COPYRIGHT © 2021 by

Kelvinn Alamiro, Correa Cueva.
Emma Del Carmen, Correa Gutiérrez.

Todos los derechos reservad

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES - DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN BERNARDINO-
SAN PABLO – CAJAMARCA – EN TIEMPOS DE COVID 19 –2020**

Jurado Evaluador

Mg. Víctor Montenegro Díaz
Presidente

Mg. Luis Felipe Velasco Luza
Secretario

Mg. Anthony Rabanal Soriano
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y siempre cuidar de mí en lo largo de mi carrera y lograr mis objetivos que me propongo día a día.

A mi familia y seres queridos por su comprensión, apoyo incondicional para lograr este importante objetivo en mi vida profesional.

Kelvinn Alamiro Correa Cueva

A Dios por brindarme la vida, a mis padres Amado y Dorys por apoyarme constantemente en cada logro y guiarme por un buen camino, a mis hermanos Nereida y Antonio por motivarme a seguir adelante en el cumplimiento de mis sueños.

Emma Del Carmen Correa Gutierrez

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre Celestial por brindarnos la vida, por todas sus bendiciones, por protegernos, a nuestros padres por su apoyo constante por estar siempre a nuestro lado apoyándonos por ser nuestros principales motores de nuestros sueños y metas, por confiar y creer en nosotros, por los valores que nos han inculcado a lo largo de nuestra existencia.

A nuestra alma mater, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a nuestros queridos docentes quienes han compartido su conocimiento a lo largo de nuestra formación académica.

A nuestro Asesor Victor Montenegro Díaz, por guiarnos con esta investigación.

Al señor Alcalde de la municipalidad Distrital de San Bernardino Anaximandro Vásquez Espino y los trabajadores quienes han participado de esta investigación.

Bach. *Kelvinn Alamiro Correa Cueva*

Bach. *Emma Del Carmen Correa Gutiérrez*

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRAFICOS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	18
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	18
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2 CAPÍTULO II MARCO TEORICO	21
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1 <i>Antecedentes internacionales</i>	22
2.1.2 <i>Antecedentes nacionales</i>	24
2.1.3 <i>Antecedentes locales</i>	27
2.2 BASES TEÓRICAS	30
2.2.1 <i>Clima Organizacional</i>	30

2.2.1.1	Definiciones	30
2.2.1.2	Teorías del clima organizacional	31
2.2.1.3	Variables del clima organizacional.....	32
2.2.1.4	Tipos de clima organizacional.....	32
2.2.1.5	Dimensiones del clima organizacional (Palma, 1999).....	33
2.2.1.6	Importancia del clima organizacional.....	34
2.2.1.7	El rol de la confianza, el apoyo mutuo y la comunicación en las organizaciones.....	34
2.2.2	<i>Satisfacción laboral</i>	35
2.2.2.1	Teorías de la satisfacción laboral.....	36
2.2.2.2	Tipos de satisfacción laboral.....	39
2.2.2.3	Factores determinantes para la satisfacción laboral	40
2.2.2.4	Dimensiones de satisfacción laboral.....	43
2.2.2.5	Importancia de la satisfacción laboral	45
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	46
2.3.1	<i>Clima organizacional</i>	46
2.3.2	<i>Satisfacción laboral</i>	46
2.3.3	<i>Covid-19</i>	46
2.4	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	47
2.5	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES	47
3	CAPÍTULO III: METODO DE LA INVESTIGACION.....	49
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.3	POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS.....	51
3.3.1	<i>Población</i>	51
3.3.2	<i>Muestra</i>	51
3.3.3	<i>Unidad de análisis</i>	51
3.4	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52

3.5	PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.6	ANÁLISIS DE DATOS	54
3.7	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	54
4	CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	56
4.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
4.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
5	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
5.1	CONCLUSIONES.....	70
5.2	RECOMENDACIONES	71
	REFERENCIAS.....	73
	ANEXO A.	76
	ANEXOS B.....	77
	ANEXO C.....	78
	ANEXO D	82
	ANEXO E.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19	57
Tabla 2 Niveles de Clima Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino en tiempos Covid 19.....	58
Tabla 3 Niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino en tiempos Covid 19.....	60
Tabla 4 Correlación entre Autorrealización y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19	62
Tabla 5 Correlación entre involucramiento laboral y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19	62
Tabla 6 Correlación entre Supervisión y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19	63
Tabla 7 Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19	64
Tabla 8 Correlación entre condiciones laborales y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19	64

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figuras 1 Niveles de Clima Organizacional en los trabajadores en tiempos de Covid 19 -----59

Figuras 2. Niveles de satisfacción en los trabajadores en tiempos de Covid 19-----61

RESUMEN

La pandemia del Covid-19 que surgió en China ha perjudicado negativamente todas las economías del universo en máximo o pequeño medida, siendo así que las municipalidades distritales o gobiernos locales, cumplen un rol muy importante en el desarrollo y la economía del país, es por ello que muchas organizaciones en especial las municipalidades adoptaron nuevos estilos de trabajo que permiten brindar la atención oportuna a su comunidad. La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Bernardino en tiempos de COVID 2020, para ello se utilizó el tipo de investigación es descriptivo correlacional, asimismo la muestra de estudio fue de 25 trabajadores. Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos la primera el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y el segundo de satisfacción laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). El resultado obtenido determinó que existe una correlación directa entre ambas variables con un tamaño de efecto bajo ($Rho=187$, $p=370$), así mismo el 60% de trabajadores presentaron niveles favorables de clima organizacional, y el 44% de los trabajadores presenta un nivel alto de satisfacción laboral; lo que se concluye que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral se tendrá en los trabajadores.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Pandemia

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that arose in China has negatively affected all the economies of the universe to a maximum or small extent, thus being that district municipalities or local governments play a very important role in the development and economy of the country. This is why many organizations, especially municipalities, adopt new work styles that allow them to provide timely attention to their community. The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in workers of the district municipality of San Bernardino in times of COVID 2020, for this the type of research was descriptive correlational, also the study sample was of 25 workers. For this research, two instruments are used: the first is the Organizational Climate questionnaire by Sonia Palma (1999) and the second is the Job satisfaction questionnaire by Price, adapted to the Peruvian context by Alarco (2010). The result obtained determined that there is a direct correlation between both variables with a low effect size ($Rho = 187$, $p = 370$), likewise 60% of workers saw favorable levels of organizational climate, and 44% of workers present a high level of job satisfaction; What it is concluded that a better organizational climate greater job satisfaction will be had in the workers.

Key Words: Organizational Climate, Job Satisfaction, Pandemic

INTRODUCCIÓN

Lo que parecía algo irrelevante que nuestro país iba a pasar por una emergencia sanitaria a nivel nacional causada por el Covid 19, nuestra vida a dado un giro inesperado ya que es un tema relevante que empieza afectar significativamente nuestras actividades diarias tanto en el ámbito económico como en la salud, es por ello, que la municipalidad de San Bernardino decidió implementar el trabajo remoto, para salvaguardar la salud de sus empleados; el clima organizacional es parte esencial para conocer qué tan satisfecho se encuentran los empleados en el trabajo.

Por lo anteriormente mencionado la presente investigación está compuesta por:

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, se describe al marco teórico y conceptual: los antecedentes de la investigación y las bases teóricas del tema de Clima Organizacional y Satisfacción laboral.

En el Capítulo III, se presenta la metodología de la investigación, donde se describe el tipo y diseño de la investigación, la población, muestra, unidad de análisis y la descripción de los instrumentos utilizados.

En el Capítulo IV, se describe los resultados que se han obtenido en la investigación, lo cual están expresados en tablas y figuras, según el análisis estadístico realizado; posteriormente se presenta la discusión de los resultados.

En el Capítulo V, se presenta las conclusiones de la investigación y sus recomendaciones.

Posteriormente se encontrará la lista de referencias y los anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema.

La municipalidad Distrital de San Bernardino es una entidad pública que actualmente cuenta con 25 trabajadores con diferentes formas de contratación y categorías jerárquicos, siendo así, que el recurso humano es el bien más apreciado que una organización puede tener para el éxito de sus metas. El Perú enfrenta una problemática de salud pública que afecta significativamente a muchos trabajadores del sector público y privado ya que con la aparición de un virus ha hecho que muchas personas pierdan su trabajo. Actualmente en el Perú se han registrado más de 742 mil, 700 personas desempleadas (INEI 2020), por la pandemia de la COVID-19, es por ello, que se busca analizar y monitorear el clima organización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad, de tal manera poder evaluar a cada colaborador haciéndoles una evaluación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral para poder mejorar la calidad de atención en la organización con el fin de ver cuáles son sus temores, incertidumbres, que tienen durante la pandemia para que de esta manera se logre actuar rápidamente y neutralizar cualquier situación negativa.

La municipalidad de San Bernardino tiene como misión brindar servicios públicos de calidad y promover el desarrollo integral y sostenible del distrito de San Bernardino, enfocada en el buen manejo de los recursos públicos en beneficio de la educación, salud, seguridad, cultura, turismo y agricultura a través de una gestión transparente y participativa. (Municipalidad distrital de San Bernardino 2020).

Por lo tanto, la presente investigación busca medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Bernardino, en tiempos de Covid 19- 2020 dentro de la municipalidad con el fin de promover la adecuada gestión del talento humano de los trabajadores que se han visto expuesto ante este virus que viene

afectándoles, es por ello, que la municipalidad ha buscado capacitar a sus trabajadores en el uso de las Tic para que de esta manera desempeñen un buen clima organizacional y satisfacción laboral.

Delgado (2016) menciona que “el grado de satisfacción laboral tiene como fundamento principal el bienestar del trabajador para lograr una adecuada estabilidad laboral puesto que el personal se encontrará identificado y comprometido con el desarrollo de la institución”. (p.5).

Según Ramírez y Domínguez (2012) señala que el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, y a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamientos de actitudes y sentimientos que se caracterizan la vida en la organización .

Lewin (1951 citado en Ramos 2012) “indica que el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino, también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.”(p.14). En este sentido, la municipalidad Distrital de San Bernardino, deberá prevalecer un clima organizacional adecuado ante la pandemia para que de esta manera sus trabajadores se sientan satisfechos con el trabajo que vienen realizando, según la entrevista que se realizó con los funcionarios mencionan que se ha presentado una serie de problemas que muchas veces impide un rendimiento adecuado dentro de la organización como es la falta de capacitaciones, poca comunicación con su líder, problemas que se deden de mejorar para lograr trabajadores satisfechos y comprometidos su labor.

Charaja y Mamani (2013) “señalan que la satisfacción laboral es aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre el usuario y los trabajadores” (p.5).

Por lo anteriormente expuesto, el clima organizacional y la satisfacción laboral juegan un papel importante en el desarrollo y bienestar de los trabajadores ya que el trabajo es una de las

principales fuentes de satisfacción en la vida de las personas, la presente investigación permitirá encontrar herramientas idóneas que ayuden y permitan a los jefes tomar decisiones que ayuden a llevar un buen trabajo dentro de la gestión.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre clima organización y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino -San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020
- Establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino -San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación buscó analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Bernardino en tiempo de COVID 19. Ya que la lucha con la epidemia del Coronavirus, ha originado que muchos trabajadores experimenten problemas de salud mental tales como estrés, ansiedad, miedo, ira, insomnio, y depresión, las consecuencias desatadas por el Covid- 19 ha generado en el mundo un desequilibrio general, económico y social Delgado (2016) las municipalidades distritales son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, es por ello, que la municipalidad distrital de San Bernardino tuvo que realizar diferentes tipos de actividades tales como reuniones virtuales para la realización de campañas para prevenir la propagación del virus.

El clima organizacional y la satisfacción laboral permite identificar y analizar las percepciones que los trabajadores tienen dentro una organización ya sea pública o privada, los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier organización, ya que éstos tienen que hacer uso de los recursos que pose toda organización para alcanzar los objetivos planteados, para que esto sea posible, es necesario que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral sintiéndose motivados, para que desempeñen bien su trabajo (Charaja y Mamani, 2013, p.2).

A nivel metodológico, en esta investigación se aplicará dos instrumentos que se aplicarán a los trabajadores para medir las variables y lograr cumplir con los objetivos ya antes mencionados.

A nivel práctico, esta tesis pretende recolectar información sobre los diversos elementos del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad de San Bernardino para conocer el desempeño laboral que hay en los trabajadores.

Finalmente, esta investigación nos permitirá brindar nuevos aportes a la comunidad científica, así como, contribuir al conocimiento respecto a dicho estudio dentro de la población del distrito, ya que de esta manera se estará dando el primer paso para la realización de futuras investigaciones que aborden nuevas estrategias y programas que ayuden a aumentar el clima organizacional y la satisfacción laboral en tiempos de pandemia dentro de la municipalidad.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Montoya, Bello, Jara, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillan- Chile, la muestra estuvo conformada por 166 trabajadores, el tipo de investigación es carácter cuantitativo, correlacional, de corte transversal, se utilizó dos cuestionarios el primer cuestionario sociodemográfico: sexo, edad, y el segundo (El cuestionario laboral S20/23 diseñado y validado por Melia y Piero) mostrando un alpha de 0.92, llegando a la conclusión que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente un 80% de los docentes y un 72,7% teniendo una correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$).de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo, siendo así que la mayoría de docentes y personal administrativo se encontraron satisfechos con su trabajo llegando a percibir un buen clima organizacional, independientemente sus características sociodemográficas y laborales.

Meza, (2017) realizó un estudio, cuyo objetivo fue analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial, México, asimismo, su muestra estuvo conformada por 132 trabajadores, su tipo de investigación es cuantitativo con alcance descriptivo-comparativo, se utilizó dos instrumentos la primera de

March y Simon dividiéndose en tres dimensiones conformidad con el trabajo, relaciones laborales, identificación con el trabajo y el segundo el instrumento psicológico-organizacional propuesto por Koys y DeCotiis, teniendo como resultados que si existe diferencia siendo esta $p < .05$. con un índice de 0. ($p=0$). Llegando a la conclusión que H1 se aprueba lo que indica que en dicha empresa existe un nivel equitativo para hombres y mujeres respecto al clima y la satisfacción labor, es decir es muy importante que las organizaciones deben de prestar mayor atención al capital humano para así lograr un elevado nivel de estabilidad ya sea emocional y de satisfacción, evitando que realicen actividades monotómas y sin sentido alguno.

Zans, (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Multidisciplinaria de Matagalpa, Unan- Managua –Nicaragua en el periodo 2016, su modelo estuvo conformada por 59 trabajadores y funcionarios, realizaron un enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo, explicativo, llegando a la conclusión que dentro de la organización existe un clima organizacional en mayor medida de optimismo, euforia y entusiasmo, y en menor nivel de frialdad, distanciamiento, por lo cual, se considera que entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del Clima Organizacional mejorara aún más cuando se motive a los jefes responsables de cada área a lograr un clima organizacional adecuado para alcanzar niveles de euforia, entusiasmo, excitación y orgullo, es por ello que muy importante que los jefes encargados de cada área de la organización deben escuchar opiniones, sugerencias, y sobre todo generar un ambiente próspero para la productividad evitando decisiones individuales y sobre todo fortalecer la tomas de decisiones colectivas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chuquicaña, (2017), realizó una investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón, su muestra estuvo conformada por 155 trabajadores, su tipo de investigación es básica y un diseño de estudio no experimental – transversal – descriptivo correlacional, asimismo, se utilizó dos instrumentos para la recolección de información el primero la escala de Clima Organizacional y la segunda la escala de satisfacción laboral por Sonia Palma Carillo (2004) llegando a concluir que existe relación estadísticamente significativa y directa ($r=0,757$, $Sig.=0,000$), entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón, por lo cual, es muy importante promover y orientar al desarrollo de un clima más favorable entre los trabajadores, la municipalidad de Ancon e debe de tener en cuentas las emociones que los empleados vienen presando en la Institución .

Carrión, (2018), realizó una investigación, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Municipal Distrital de Zaña, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la municipalidad entre varones y mujeres, el estudio tiene un enfoque descriptivo no experimental y cuantitativa aplicada, asimismo, para la obtención de resultados se aplicó dos encuestas la escala de satisfacción laboral SL-SPC-2005 y la escala de clima organizacional 1999, llegando a la conclusión que para que haya una óptima satisfacción laboral es necesario que en la organización exista un adecuado clima laboral, por ello es muy importante que la institución tenga en cuenta el factor humano de esta institución basándose en lo valores y sentimientos que cada trabajador presenta, ya que, si

tenemos un trabajador motivado y contento con sus funciones, será capaz de realizar un buen trabajo dentro de la organización.

Ramos, (2018), realizó una investigación, cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca, periodo 2018, la muestra estuvo conformada por 43 trabajadores, el diseño de la investigación es no experimental y comprende un tipo de investigación correlacional porque se pretende determinar la relación que existe entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, los instrumentos que utilizaron fue el cuestionario de Clima organizacional y satisfacción laboral, ambos de escala Likert, la presente investigación tuvo como resultados en relación a la correlación entre Clima organizacional y satisfacción laboral indican que existe un $r = 0.739$, con un valor Sig. < 0.05 , la cual, permite concluir que existe una correlación significativa directa, es decir, a mayor Clima organizacional mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, es importante tener en cuenta que las organizaciones son aquellas que permiten combinar esfuerzos y lograr metas que serán de satisfacción de los empleados en el alcance de estas, es por ello que un trabajador contento y motivado con lo que viene realizando, lograra metas inesperadas.

Gomero, (2019) realizo una investigación cuyo objetivo fue determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barracana- Lima, su población su muestra fue de 26 administrativos, sus instrumentos que utilizaron fue el tes de Clima Organizacional y satisfacción laboral la cual cuenta

con consta de 50itms elaborado por Sonia Palma Carrillo teniendo como resultados que el 65.4% percibe un clima organizacional favorable y 73.1 está satisfecho laboralmente, llegando a la conclusión de que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, es decir que los trabajadores se sienten satisfechos las funciones que vienen desempeñando.

Sánchez, (2020) realizó un estudio, cuyo objetivo es determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, su muestra estuvo conformada por personas de salud asistencial, el tipo de investigación es aplicativo, no experimental y descriptivo correlacional de diseño de corte transversal, llegaron aplicar dos cuestionarios de Clima Organizacional del Minsa (2011) y satisfacción laboral de Minsa (2002), encontrándose como resultados que existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre las variables del Clima organizacional con la Satisfacción laboral al haberse demostrado que el valor obtenido de Pearson=0,347 y su Sig. $p=0,014 < 0.05$, así también, se puede observar que la percepción del nivel de clima organizacional por el personal de salud en su mayoría es un clima por mejorar con 80% y con nivel de satisfacción laboral como insatisfecho ni satisfecho con un 72%,asimismo, respecto al factor humano un 66% mencionan que aún falta mejorar en las variables mencionadas, esto se concluye que el clima organizacional a nivel general y el potencial humano ser relacionan significativamente ($p < ,05$) en niveles intermedios directos, se sabe que la pandemia está causando daños emocionales y físicos en el personal de salud, ya que ellos se encuentran en primera línea, el jefe del Centro de salud debe brindar soporte emocional a sus trabajadores siendo un elemento primordial para el logro de un buen clima organizacional.

2.1.3 Antecedentes locales.

Sánchez y Salazar (2016) realizó una investigación, teniendo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina general de administración en la Municipalidad de Cajamarca en el año 2015, su muestra estuvo conformada por 56 trabajadores, el tipo de investigación que realizaron fue descriptiva, para correlacional, asimismo se utilizaron dos instrumentos, las escala de motivación laboral también llamada escala ML-ORG basada en la teoría de los factores de Herzberg y el test de compromiso organizacional basado en la teoría de Meyer y Allen, teniendo como resultados que existe una relación considerable en cuanto a las dimensiones del clima organizacional con la variable desempeño laboral Podemos concluir que la percepción que tienen los trabajadores acerca de clima y la satisfacción es positiva pero baja falta fortalecer y mejore relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional, además de fortalecer las políticas de motivación e incentivos con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienes socio laboral.

Cortez (2016) realizo una investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre Clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de los Baños del Inca, su investigación es de tipo descriptiva y correlacional, la muestra estuvo conformada por 124 trabajadores, los instrumentos que utilizaron el Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de satisfacción laboral de Prince (2010), obteniendo como resultados que la mayoría de trabajadores perciben que los niveles del clima organizacional en un nivel medio y

una satisfacción alta teniendo una correlación baja significativa, llegando a la conclusión que las organizaciones deben conocer la necesidades de sus empleados para que de esta manera puedan brindarles asesoramiento para que sean más eficientes en el momento de desempeñar alguna función.

Poma y Rojas, (2017) en su investigación tuvo como, objetivo conocer la relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de enfermería y obstetricia del servicio de ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017, su muestra estuvo conformada por 15 enfermeras y 22 obstetricas que oscilan entre las edades 35 a 54, su tipo de investigación es descriptivo, correlaciona y de corte transversal, asimismo utilizaron una encuesta de Satisfacción del personal de salud-MINSA, RM N° 52-2012/MISNA, teniendo como resultados que existe relación significativa ($p= 0.003$) entre el clima laboral y la satisfacción según la prueba estadística del Chi-Cuadrado con nivel de significancia de $p < 0.05$ con la que se confirma la hipótesis alterna, llegando a la conclusión de que el clima laboral está relacionado con la satisfacción del personal de enfermería y obstetricia del servicio de ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017, es muy importante que a medida que la satisfacción aumente se mejorara el clima laboral, donde los trabajadores se sientan satisfechos gozando de una buena salud ya sea mental y física.

Chuquipoma y Mendo (2018), realizaron una investigación cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesus-2018, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, el tipo de investigación fue tiene un diseño no experimental con un corte transversal

utilizo como instrumento la encuesta de satisfacción laboral validada por Carlos Enrique Anderson Puyen, asimismo, se realizaron entrevistas con el personal para que conozcan la realidad de sus actividades y necesidades, finalmente, se puede concluir que los trabajadores que presentan un nivel alto de significancia entre estas dos variables es decir que el clima organizacional es un factor importante para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los trabajadores dentro de esta organización.

Soto, (2019), realizó una investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca, la muestra estuvo constituida por 55 trabajadores, el tipo de investigación es de tipo cuantitativa, básica y descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal correlacional, para esta investigación se utilizó el cuestionario escala de clima organizacional (CO-SPC) elaborado por Sonia Palma Carrillo 1999 en Lima, mostrando una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,923, asimismo, se utilizó la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) que también elaborada por Sonia Palma Carrillo en el 2004 en Lima, llegando a los siguientes resultados principales que muestran una correlación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral ($r = ,862$) con un valor menor a 0.05 ($p=0,041$) en la que podemos concluir, que al existir niveles altos de clima laboral los empleados se sentirán satisfechos con lo que vienen realizando ya que si cuentan con un ambiente adecuado, lleno de estímulos positivos los trabajadores ejecutarán bien su labor.

2.2 Bases teóricas

Barajas y Betancur (2020) menciona que la crisis derivada de la pandemia por el coronavirus Covid-19 ha estimulado que las organizaciones tanto privadas como públicas, implementen estrategias para que los trabajadores puedan seguir realizando sus actividades asimismo, logren adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas para el progreso interno de sus empleadores, llevando un buen clima organizacional ya que esta se basa en las emociones que cada trabajador percibe dentro de las organizaciones.

2.2.1 Clima Organizacional

2.2.1.1 Definiciones

Brown y Moberg (1990, citado en Cortez, 2016) mencionan que el clima organizacional “es una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo percibe los miembros de estas” (p.15)

Para Dessler (1979, citado en Soto, 2019) indica que “el clima laboral está considerado como las percepciones que el sujeto tiene de la organización o empresa para la cual trabaja así también, como la opinión que se haya formado de ella en término de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” (p.28)

Piero y Prieto (1996, citado en Soto, 2019), señalan que: El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, lo cual está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (p.28)

García y Navarro (2007, citado en Soto 2019) afirma que el clima laboral está relacionado con la motivación de los trabajadores, es decir que, si los trabajadores se encuentran en un nivel favorable de motivación, el clima organizacional proporcionara una mayor satisfacción de interés y colaboración entre los integrantes de la organización, sin embargo, si la motivación del empleador baja este se sentirá desanimando, cansado, aburrido el clima organizacional se perjudicará.

Chiavenato (2004, citado en Cortez 2016) menciona que el clima juega un papel importante en la vida de los trabajadores ya que sí se cuenta con un ambiente agradable o desagradable los empleados lo percibirán de manera directa o indirecta y están podrían causar repercusiones en el comportamiento laboral, por ello, el clima es un cambio entre los factores organizacionales y los individuales.

Likert (1999) menciona que el clima organizacional busca un continuo mejoramiento del ambiente sin perder el recurso humano, por ello, explicaremos sobre los tipos de clima organizacional que pueden surgir dentro de una organización.

Finalmente, Sonia Palma (1999, citado en Soto 2019) indica que “el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada supervisión que recibe” (p.30)

2.2.1.2 Teorías del clima organizacional

Teoría de los sistemas

Likert (1996, citado por Carrión 2018) establece que “los comportamientos asumidos por los subordinados dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones

organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, la reacción estará determinada por la percepción” (p.22)

2.2.1.3 Variables del clima organizacional

Rensis Likert (1996 citado en Sánchez, 2020) en su teoría de lo sistema indica que existen tres variables que ayudan a identificar, diagnosticar, y definir las características de una organización (p.14)

- **Variables causales:** Son aquellas variables independientes orientadas ha establecer el desarrollo de una entidad como puede ser su misión, visión, sus valores, sus normas políticas.
- **Variables intermedias.** Son aquellas que reflejan el estado interno y la salud de la empresa, teniendo en cuenta la motivación, la eficacia, la comunicación entre los miembros y la toma de decisiones.
- **Variables finales.** Es el resultado entre las variables causales y las intermedias, es decir, orientadas a los resultados que éstas puedan obtener como la productividad, las ganancias o las pérdidas.

2.2.1.4 Tipos de clima organizacional.

Likert (1999, citado en Sanchez,2020) menciona que el “clima organizacional busca un continuo mejoramiento del ambiente sin perder el recurso humano, por ello, explicaremos sobre los tipos de clima organizacional que pueden surgir dentro de una organización” (p.14)

- **Clima autoritario:**

Sistema I Autoritarismo explotador. Hace referencia que dentro de la organización se percibe un ambiente de miedo, temor, donde la interacción de los jefes y los trabajadores

es nula, mostrando desconfianza por parte de la dirección con su personal, en donde el jefe es el único que toma las decisiones de la organización.

Sistema II – Autoritarismo paternalista. Es aquella donde la dirección pone la plena confianza en sus empleadores, siendo que los jefes mayormente tomen las decisiones, y sean los encargados de motivar y recompensar o castigar a los trabajadores.

- **Clima participativo:**

Sistema III –Consultivo. Hace mención a la confianza depositada de los directores hacia sus trabajadores, donde ellos pueden también tomar decisiones, estableciendo una comunicación descendente, en donde las recompensas, los castigos ocasionados se usan para motivar y satisfacer las necesidades.

Sistema IV –Participación en grupo. Es aquella donde existe total confianza por parte de los jefes con sus trabajadores existiendo una comunicación saludable, ascendente y lateral, los empleados se sienten identificados con la organización se sienten motivados y convencidos de que se encuentran en un lugar ideal para progresar profesionalmente.

Es importante mencionar que muchas veces las conductas de los empleados son causados por el comportamiento administrativo que ejerce una organización en las cuales perciben los trabajadores, los valores, capacidades y esperanzas.

2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional (Palma, 1999)

- **Autorrealización.** Es la apreciación que tiene el empleado con respecto a las posibilidades del desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, el trabajador encontrará apoyo y estímulos para su crecimiento personal y profesional donde prefieren puestos que les brinden oportunidades de emplear sus habilidades y capacidades, en donde los trabajadores experimentaran placer y satisfacción en su trabajo.

- **Involucramiento laboral.** Hace mención a la identificación con los valores organizacionales y compromisos para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de la organización.
- **Supervisión.** Hace referencia a las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro la actividad laboral, brindando apoyo y orientación para el cumplimiento de las tareas.
- **Comunicación.** Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, contando con acceso a la información para el cumplimiento con el trabajo.
- **Condiciones laborales.** La organización cuenta con elementos materiales, económicos, psicosociales necesarias para el cumplimiento de las tareas encomendadas, contando con buenas remuneraciones y buenos equipos tecnológicos para el desarrollo de las actividades.

2.2.1.6 Importancia del clima organizacional.

Toro (2001, citado en Carrión, 2018) menciona que el clima organizacional es importante porque ayudará actuar como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad en una organización, asimismo, ayudara que los trabajadores se sientan contentos con su labor que vienen desempeñando.

2.2.1.7 El rol de la confianza, el apoyo mutuo y la comunicación en las organizaciones.

Según Dargam (2015) menciona que “la confianza es esencial en la comunicación. Una empresa en donde no exista confianza entre sus participantes, es una empresa donde la comunicación no fluye” (p.449). Es importante tener en cuenta que la confianza y la comunicación es primordial en una organización ya que se requiere contar con un buen ambiente laboral, incrementar los niveles

de compromiso organizacional, aumentar los índices de productividad, si dentro de una organización no existe confianza puede provocar que los procesos de cambio organizacionales no sean exitosos y se incrementen conflictos en la organización, es por ello que dentro de una organización debe existir niveles elevados de honestidad es decir que los colaboradores deben informar sobre la situación real que está viviendo la empresa, especialmente cuando esta atraviesa por una mala situación, generar confianza en una organización tiene que ver con los resultados alcanzados por la empresa basados en los objetivos propuestos, para tener éxito en organización se debe crear un ambiente de confianza, cooperación y trabajo en equipo entre todos los empleados para lograr el cumplimiento de las metas.

2.2.2 Satisfacción laboral

Hay muchos conceptos sobre satisfacción laboral, las cuales se ha considerado las más relevantes para nuestro estudio, en este aspecto se refiere a un mayor o menor grado de satisfacción que un trabajador puede tener frente a un aspecto específico en su lugar de trabajo. En los cuales pueden estar reconocimientos, los beneficios, las condiciones laborales, la supervisión y las políticas de la organización como también la relación con sus compañeros.

Locke (1976, citado en Cortez, 2016) menciona a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o agradable de las experiencias del sujeto. Ya que se trata de una actitud general mas no característico sino de actitudes específicas que un trabajador tiene en la organización.

Bravo, Piero, y Rodríguez (1996, citado en Cortez, 2016) nos mencionan que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que están desarrolladas para que los colaboradores estén en una disposición de trabajo, estas actitudes pueden ser referidas a trabajo o características específicas. Esto hace ver que la satisfacción laboral hace relación al comportamiento de los

trabajadores en distintos aspectos de su organización dentro de un concepto globalizado. Como resultado se puede decir que la satisfacción laboral implica hablar de actitudes de los trabajadores.

García (2008, citado en Chuquipoma y Mendo 2018) indica que la satisfacción laboral se refiere a la forma como se siente el trabajador en la organización. Esto quiere decir que el trabajador busca diversos puntos de vista, como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo y compañeros de labor.

Palma (2005, citado en Chuquicaña, 2017) hace mención que la satisfacción laboral es una actitud que tienen los trabajadores hacia su puesto de trabajo, influenciada por características personales y por factores propios que tiene cada organización.

2.2.2.1 Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de las necesidades – A. Maslow (1954, citado en Carrion, 2018)

También llamadas pirámide de las necesidades propuesta por Abraham Maslow, una de las teorías de mayor influencia en el campo de la motivación y satisfacción. Maslow (citado en Carrion, 2018) menciona que las necesidades personales se clasifican en un orden jerárquico de cinco niveles, de las cuales pasan de necesidades primarias relacionadas con la supervivencia del individuo, hasta las necesidades complejas que buscan el logro del desarrollo personal siendo las siguientes:

- **Necesidades Fisiológicas:** Son las necesidades vinculadas con la propia supervivencia, como es la alimentación, habitación, la protección contra el dolor o el sufrimiento.

- **Las necesidades de seguridad:** son necesidades que protegen contra amenazas y busca un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo, basadas en la supervivencia del individuo.

- **Las necesidades sociales:** son necesidades de amistad, afecto aceptación e interacción con otros grupos mostrando amor, afecto, es decir están relacionados con la vida de la persona en sociedad con otros individuos con el deseo de dar y recibir afecto.

- **Las necesidades de estima:** necesidad de reconocimiento propio (logro, competencias en el trabajo, confianza ente los demás y autónoma) y extremo (prestigio, reputación, estatus y aprecio), es decir, es la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza que uno mismo se tiene.

- **La necesidad de autorrealización:** son necesidades que expresan los sentimientos desarrollados y de todo el potencial que posee la persona siendo ésta la que se encuentra en la parte más alta de la pirámide reflejando el esfuerzo que cada ser humano tiene para alcanzar su potencial para desarrollarse continuamente a lo largo de su vida.

Dichas necesidades están priorizadas según la importancia de satisfacción y necesidades que deben ser superiores. De esta manera podemos decir que cuando se satisface una necesidad surgen otras de nivel superior y motivan a los trabajadores a hacer algo para satisfacerlas. Por lo tanto, se explica que esta teoría es la misma en una organización, ya que esto ayuda a que encuentren las necesidades que los trabajadores encuentren para estar más satisfechos.

-Teoría de la fijación de metas

Locke (1969, citado en Carrion, 2018) nos dice que el desempeño de los trabajadores, es mayor cuando esta tiene metas o buenos niveles de desempeño; las metas son objetivos para tener

un buen desempeño a futuro, ya que cuando los trabajadores participan en estas metas tendrán un mayor desempeño laboral llegando a recibir recompensas para que de esta manera tengan una satisfacción personal siendo así que muchas veces las metas ayudan a que los trabajadores se sientan realizados.

Carrión (2017) menciona que la utilidad de la Fijación de Metas para los gerentes, muchas veces implica tomar en cuenta las diferencias individuales al fijar metas, siendo así que las personas que muestren una alta motivación de logro lograrán un mejor desempeño ante metas específicas por su capacidad de confianza en sí mismas, siendo así que las personas capaces de lograr metas podrán establecer un nivel de satisfacción alto ya que sus demandas personales y organizacionales van a ser cumplidas.

Teoría del ajuste en el trabajo- Dawis, England y Lofquit (1984, citado en Carrion, 2018)

Es una de las teorías más completas de las necesidades y valores, puesto que se centra en la interacción del individuo y el ambiente. Es por ello que la teoría señala que cuando una persona relacione más sus habilidades como el conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento, es más probable que vayan a realizar un buen trabajo y ver que su empleador este satisfecho con la labor que realiza. El valor de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que la persona va a permanecer en su puesto de trabajo.

Teoría de la Aproximación Bifactorial – Herzberg (1987, citado en Carrion, 2018)

Esta teoría también conocida como Teoría Dual o Teoría de la motivación de Higiene, está basada en las creencias en relación que un individuo tiene con su trabajo la cual puede llevarle al

éxito o al fracaso, dentro de esta teoría se cuenta con dos factores motivacionales intrínsecos y factores higiénicos o extrínsecos

-Factores intrínseco: son aquellos que se relacionan con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas que los trabajadores realizan siendo así que los factores motivacionales involucran el crecimiento individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el logro del trabajo de uno mismo, dentro de los factores intrínsecos tenemos: desarrollo y crecimiento personal, reconocimiento, responsabilidad, motivación hacia el puesto, desarrollo de carrera, según Herzberg menciona que los factores intrínsecos tienden a influenciar de manera profunda en el ser humano y logra establecer comportamientos óptimos (Guillen, 2004)

-Factores Higiénicos o extrínsecos: son aquellos que provienen de fuentes ambientales externas, en donde los factores de higiene satisfacen las necesidades básicas cubiertas tales como el sueldo, la seguridad laboral, la política de empresa y su organización, también las relaciones entre los compañeros, sin embargo, estos factores son los responsables de la insatisfacción, teniendo una influencia limitada sobre la satisfacción del empleado, siendo así que si el factor higiénico se encuentra en un estado favorable generara que los empleados no se sientan insatisfechos, sin embargo no significa que el trabajador tenga niveles altos de satisfacción, por lo cual podemos mencionar que estos factores son preventivos para evitar la insatisfacción de los trabajadores (Chiavenato, p.245)

2.2.2.2 Tipos de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es variada, pero en esta ocasión tomaremos el aporte de Landy y Conte 2005, citado en Carrión, 2018), quienes nos describen cuatro tipos de satisfacción laboral:

- **Satisfacción laboral progresiva:** hace referencia que el individuo se siente contento con su trabajo en medida que incrementa su nivel de aspiración.

- **Satisfacción laboral estable:** está enfocado en un nivel moderado de satisfacción, en la que el trabajador está motivado para mantener su nivel de aspiración en otras áreas, lo cual puede deberse a que hay poco incentivo laborable.

- **Satisfacción laboral conformista:** es la que está asociada con el bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, esto quiere decir que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer profesionalmente.

- **Seudo satisfacción:** Se refiere cuando los trabajadores reciban falsas sensaciones, que surgen con un pretexto de satisfacer necesidades, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades. Ya que cada persona posee su propia personalidad, llegándoles a diferenciar de los demás llegando a manifestar su satisfacción de acuerdo a las aspiraciones con respecto al trabajo.

2.2.2.3 Factores determinantes para la satisfacción laboral

Robbins (1998, citado en Pérez y Rivera, 2015) de acuerdo las investigaciones los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- **Reto del trabajo:** los empleados buscan trabajos que les brinden la oportunidad de usar sus habilidades y talentos, ofreciendo una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se vienen desempeñando, siendo así que un reto moderado causa placer y satisfacción, si un reto es grande el trabajador mostrará frustración y sensaciones de fracaso en él y disminuirá el nivel de satisfacción.

- **Sistema de recompensa justas:** en este sistema encontramos dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral como es la extrínsecas y las intrínsecas.

Las recompensas extrínsecas son aquellas que otorga la organización según el desempeño y el esfuerzo de los trabajadores, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tienen en una organización, los elogios y los reconocimientos por parte de los supervisores.

Las recompensas intrínsecas son aquellas en las que el trabajador experimenta internamente por ejemplo, sentimientos de competencia, el orgullo, la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Siendo que el sistema de recompensa debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con ellos mismos no se debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas; asimismo en la percepción de justicia influye la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estímulos de salario de la comunidad.

-**Satisfacción de salario** en este factor los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los trabajadores reciben a cambio de su labor, la administración del departamento de personal garantiza la satisfacción de los trabajadores, esto ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva entre los empleados.

Varias investigaciones han verificado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los trabajadores.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al trabajador establecer lo que “debería ser” con respecto a salario versus lo que recibe, siendo así que la percepción que tenga el empleado favorecerá su satisfacción

-Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal o profesional generando mayor responsabilidad e incremento del estatus social del trabajador, en este sentido es importante la percepción que tiene nuestro colaborador acerca de la justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, es importante tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades la cual favorecerá la satisfacción, sin embargo la falta de satisfacción puede afectar significativamente la productividad de la organización llegando a producir un deterioro en la calidad del entorno laboral incrementando el nivel de quejas , el ausentismo o el cambio de empleos.

- **Condiciones favorables de trabajo** en este factor los trabajadores les interesa su ambiente de trabajo, es decir buscan un ambiente adecuado que les permita el bienestar personal que les facilite hacer un buen trabajo, siendo así que un ambiente físico cómodo permitir desarrollar mejor sus actividades y favorecerá la satisfacción del colaborador, por otra parte la cultura organizacional de la empresa todo sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional proporcionara condiciones favorables de trabajo siempre y cuando se considere que las metas organizacionales y personales no estén opuestas.

- **Colegas que brinden apoyo** el comportamiento del dirigente es unos de los principales determinantes de la satisfacción, ya que el trabajo cubre necesidades de interacción social, muchas veces la relación no es simple, según investigaciones se ha llegado a la conclusión de que los colaboradores son líderes tolerantes estando más satisfechos que con aquellos líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los empleados.

- **Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo.** En este factor hace mención que la compatibilidad entre personalidad y ocupación da un resultado más satisfactorio ya que los seres humanos desarrollan mejor sus talentos y habilidades cumpliendo de una mejor manera sus actividades, los empleados que trabajen en un puesto que esté acorde a sus habilidades podrán obtener un buen desempeño lo que le generara una gran satisfacción.

2.2.2.4 Dimensiones de satisfacción laboral

Locke (1976 citado en Pérez y Rivera, 2015) fue uno de los principales pioneros que intento identificar varias de estas características, clasificándolas en dos categorías.

a) Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción en el trabajo: Es el estado de bienestar y felicidad de un trabajador de acuerdo al desempeño que esta realice en la organización y entorno, entre estos tenemos el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades del éxito o el control sobre los métodos que estas apliquen.
- Satisfacción con el salario: Los trabajadores se sienten más satisfechos con un salario y beneficios y cuando reciben reconocimientos con frecuencias los trabajadores sienten que el sueldo tiene más valor con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución dentro de la organización.
- Satisfacción con las promociones: oportunidad de formación o la base a partir de la que se produce la promoción

- Satisfacción con el reconocimiento: A los trabajadores hace que se sientan valorados que vean sus esfuerzos ya que estas vibraciones se contagian a toda la organización, influye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción en los trabajadores.
- Satisfacción con los beneficios: son las siguientes: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas que da la organización a los trabajadores.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: los empleados más satisfechos es probable que permanezcan más tiempo, y como consecuencia de los que están menos satisfechos rotan, ya que tratan de encontrar mejores condiciones laborales en otra organización.

b) Agentes de satisfacción: Es aquella que hace posible la ocurrencia de estos eventos.

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión es motivar a orientación más centralizada en el trabajador. Los subordinados desempeñan un papel decisivo en la influencia que recibe el gerente, aquí también encontraremos las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: es bueno hacerles saber que él debe dar su apoyo, una buena comunicación y amistad. También es bueno hacer reuniones periódicas para dar a conocer su desempeño y buen comportamiento en la organización.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización

Hackman y Oldham (1975 citado en Torres, 2001) menciona que se estudiaron sobre las características de la satisfacción identificando cinco dimensiones, las cuales se explican y detallan para determinar la importancia que tienen con los trabajadores.

- **Variedad de habilidades:** Representa el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea:** establece el grado en el cual el puesto requiere elaborar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible y óptimo.
- **Significación de la tarea:** es aquella en el que el puesto tiene un impacto relevante de proporcionar explicaciones completas del trabajo que se debe realizar para alcanzar objetivos ya que esta tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas dentro de la organización.
- **Autonomía:** en términos generales, es la condición, el estado o la capacidad de autogobierno o de cierto grado de independencia de la opinión o deseos de otros.
- **Retroalimentación del puesto:** es el grado de ejecución en el cual el desempeño de las actividades de laborales requiere una información directa y precisa sobre su desempeño en la organización.

Cada una de estas dimensiones incorpora contenidos favorables que ayudan en satisfacción del empleado dentro de la organización

2.2.2.5 Importancia de la satisfacción laboral

Es muy importante considera a la satisfacción laboral dentro de una entidad porque traerá beneficios tanto para el colaborador como para la organización, siendo así que Robbins (2004 citado en Soto, 2019) plantea tres razones sobre su importancia:

- Existen evidencias que los empleados insatisfechos faltan al trabajo de manera frecuente y suelen renunciar más.

- Se ha evidenciado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador ya que ayuda a mejorar y pueda tener mejores conocimientos.

Finalmente podemos mencionar que la teoría de los sistemas planteado por Likert (1976, citado por Ramos 2012) indica que los factores de una organización están relacionados con el clima laboral que este se genere dentro la empresa lo cual podría repercutir directamente en la satisfacción laboral del empleado, siendo que si se cuenta con colaboradores satisfechos se tendrá una mejor producción dentro de la organización.

2.3 Definición de términos básicos.

2.3.1 Clima organizacional

Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización, las relaciones interpersonales y las condiciones que faciliten su tarea (Sonia Palma, 1999).

2.3.2 Satisfacción laboral

Actitud del trabajador hacia su propio trabajo de acuerdo aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remuneraciones que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización (Sonia Palma, 2004)

2.3.3 Covid-19

El coronavirus Covid 19 como una pandemia debido a una propagación mundial de un virus (OMS, 2019)

2.4 Hipótesis de la investigación

H1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020

H2. No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2

2.5 Definición Operacional de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Clima organizacional	Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización, las relaciones interpersonales y las condiciones que faciliten su tarea (Sonia Palma, 1999).	Autorrealización	Relación a las posibilidades del entorno organizacional	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Escala CL-SPC de Sonia Palma (2004)
		Involucramiento laboral	Identificación y compromiso con los valores y desarrollo	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
		Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48	
		Comunicación	Percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información	4,9,14,19,24,27,34,39,44,49	
		Condiciones laborales	Elementos materiales, Económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	
Satisfacción laboral	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo de acuerdo aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remuneraciones que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización (Sonia Palma, 2004)	La satisfacción laboral total (Intrínseca, extrínseca)	<ul style="list-style-type: none"> - No estoy contento con mi trabajo. - Con frecuencia me aburro en mi trabajo - La mayoría de los días estoy entusiasmado con mi trabajo. - Disfruto de mi trabajo 	La Escala de Satisfacción Laboral está compuesta por cuatro Reactivos.	Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010)

CAPÍTULO III: METODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada ya que busca perseguir fines mas directos e inmediatos, asimismo la investigación estuvo orientada a un aun enfoque cuantitativo, pues se representó los datos a través de un conjunto de herramientas estadísticas con los cuales se logró medir las variables para comprobar las hipótesis planteadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

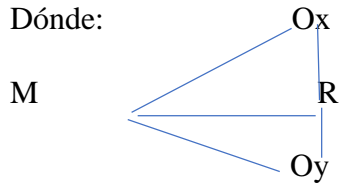
Esta investigación fue de tipo descriptiva, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación, asimismo es correlacional, ya que se utilizó la aplicación de dos instrumentos de medición para lograr determinar el grado de relación existente entre dos variables que se pretenden estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos individuos para después analizar la correlación (Pérez y Rivera, 2015)

3.2 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó para esta investigación es no experimental ya que se realizó sin manipular las variables, se observó fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Esta investigación fue también es de diseño transversal porque se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único, con el único propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico (Hernández, Fernández y Baptista (2010)

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de la investigación



M es la muestra del estudio; Ox, y Oy, representan las mediciones en el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador (Ox = El clima organizacional; Oy = Satisfacción laboral del trabajador. La “r” hace mención a la posible relación entre ambas variables

3.3 Población, muestra y unidad de análisis.

3.3.1 Población

Para la presente investigación, la población de estudio estuvo conformada por el personal que labora dentro de la organización que son 25 trabajadores de la municipalidad Distrital de San Bernardino.

3.3.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la municipalidad Distrital de San Bernardino.

3.3.3 Unidad de análisis

Se tomará como unidad de análisis a un trabajador de la Municipalidad Distrital de San Bernardino

3.4 Instrumentos de recolección de datos.

Para la presente investigación se utilizaron dos cuestionarios que se describen a continuación

La Escala de clima organizacional: Escala CL-SPC, diseñada y creada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999) de la Universidad Ricardo Palma en Lima Perú, con alfa de Crombach y Split y Half de Guttman se estima la confiabilidad con una correlación de 0.97 y 0.90 respectivamente, que consta de 50 ítems consta de 5 dimensiones Autorrealización conformada por 10 ítems, involucramiento laboral conformada por 9 ítems, supervisión conformada por 10 ítems, comunicación conformada por 9 ítems, condiciones laborales conformada por 10 ítems,, es necesario indicar que se contara con una escala de Likert del 1 al 5 (ver anexo C) siendo así que los puntajes para cada dimensión son :

De 38 a 50 puntos: Alto

De 25 a 37 puntos: Medio

De 10 a 24 puntos: Bajo

El segundo instrumento utilizado será la Escala de Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010) anteriormente utilizada en el Proyecto Psychones (Psychological Contracting Across Employment Situations Project) (Rigotti, Mohr, De Cuyper, De Witte, Bernhard, Isaksson, de Jong, Schalk, Caballer, Gracia, Peirò, Ramos, Clinton, Guest, Krausz & Staynvars, 2003, en Alarco, 2010). Este proyecto tenía como objetivo clarificar la asociación entre el tipo de contrato que las organizaciones, otorgaban a sus trabajadores (contrato a plazo fijo, permanente, entre otros); presenta una alfa de Cronbach de 0.60 lo cual le asigna una condición aceptable, asimismo está compuesta por cuatro reactivos en donde primero se presenta una pregunta general que hace

referencia al nivel de satisfacción que se tiene con las afirmaciones (ítems) a presentar, y luego, aparecen los mencionados ítems; entre ellos se encuentran: “No estoy contento con mi trabajo” y “Con frecuencia me aburro en mi trabajo” además cuenta con una escala de Likert del 1 al 5, (ver anexo D), los puntajes son los siguientes.

Nivel bajo de satisfacción laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 5 hasta 10 puntos.

Nivel medio de satisfacción laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango de 11 hasta 15 puntos

Nivel alto de satisfacción laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 16 hasta 20 puntos.

En el año 2016 Cortez en su estudio “Relación Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Los Baños Del Inca 2016” aplicaron el cuestionario de Clima Organizacional en la que encontraron una confiabilidad satisfactorio una Alfa de Cronbach ($\alpha=,838$) asimismo en la escala de satisfacción laboral también se halló un nivel alto de confiabilidad de un Alfa de Cronbach ($\alpha =,884$) llegando a la conclusión que dichos instrumentos son aptos para ser aplicados.

3.5 Procedimiento para la recolección de datos

Para la realización de la investigación, primero se solicitó el permiso correspondiente a través de un oficio dirigido al Alcalde de la municipalidad Distrital de San Bernardino (ver anexo B) con la finalidad de poder aplicar los instrumentos de evaluación a los trabajadores, las que consiste en aplicar dos cuestionarios de Clima Organizacional (ver anexo C) y Satisfacción Laboral (ver anexo D) que incluye datos sociodemográficos lo que serán profundizados si es necesario a

través de una entrevista semiestructurada de manera individual; dentro de los datos sociodemográficos se considerará la edad, grado de instrucción, estado civil.

Una vez que se otorgó la autorización por el Alcalde, se procedió a realizar una reunión con los trabajadores, para lo cual se les explicó a través de un consentimiento informado (Ver anexo D), los objetivos de la investigación, resaltando la confidencialidad de la información obtenida, por tanto, se explicó a los participantes que los cuestionarios son anónimos, así mismo la información que brindaron no serán revelados, por ética profesional.

3.6 Análisis de Datos

Se utilizó el programa de cálculo Excel para la elaboración de base de datos. Así mismo para el análisis de dichos datos se utilizó el Paquete Estadístico de Ciencias Sociales (SPSS) versión 23, que es una herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico, con el cual se realizará primero un análisis cuantitativo, haciendo uso de análisis de frecuencias y correlación de Pearson, donde > 0.05 indica correlación significativa y < 0.05 , la cual indica correlación no significativa.

Por otra parte, es necesario contar con la ayuda de un profesional con conocimientos en estadística, para procesar los datos y obtener los resultados.

3.7 Consideraciones éticas.

La presente investigación se tomará principalmente 3 factores éticos para la adecuada realización de la investigación.

- Confidencialidad: Se protegerá la identidad de las personas que actúan como encuestados.

- Justicia: Permitir que los encuestados accedan y se beneficien de los aportes.
- Respeto: Respetar la dignidad y el valor de todas las personas y el derecho a la privacidad, a la confidencialidad y a la autodeterminación del individuo

CAPÍTULO IV: ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A continuación, se describirán los datos, los valores y las puntuaciones obtenidas de acuerdo a cada una de las variables. Para la cual se utilizó la distribución de frecuencia, es decir un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías (Hernández et al.,2010)

Objetivo general: Establecer la relación entre clima organización y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino -San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020

Respecto a la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .187$ y una significancia de $p = .370$. Esto significa que existe una correlación directa entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .19$; Ventura- León, 2020). En consecuencia, se concluye que, a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral.

Tabla 1

Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19

Clima organizacional	Rho de Spearman	.187
	Sig. (bilateral)	.370
Satisfacción laboral	N	25

Primer objetivo específico: Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020

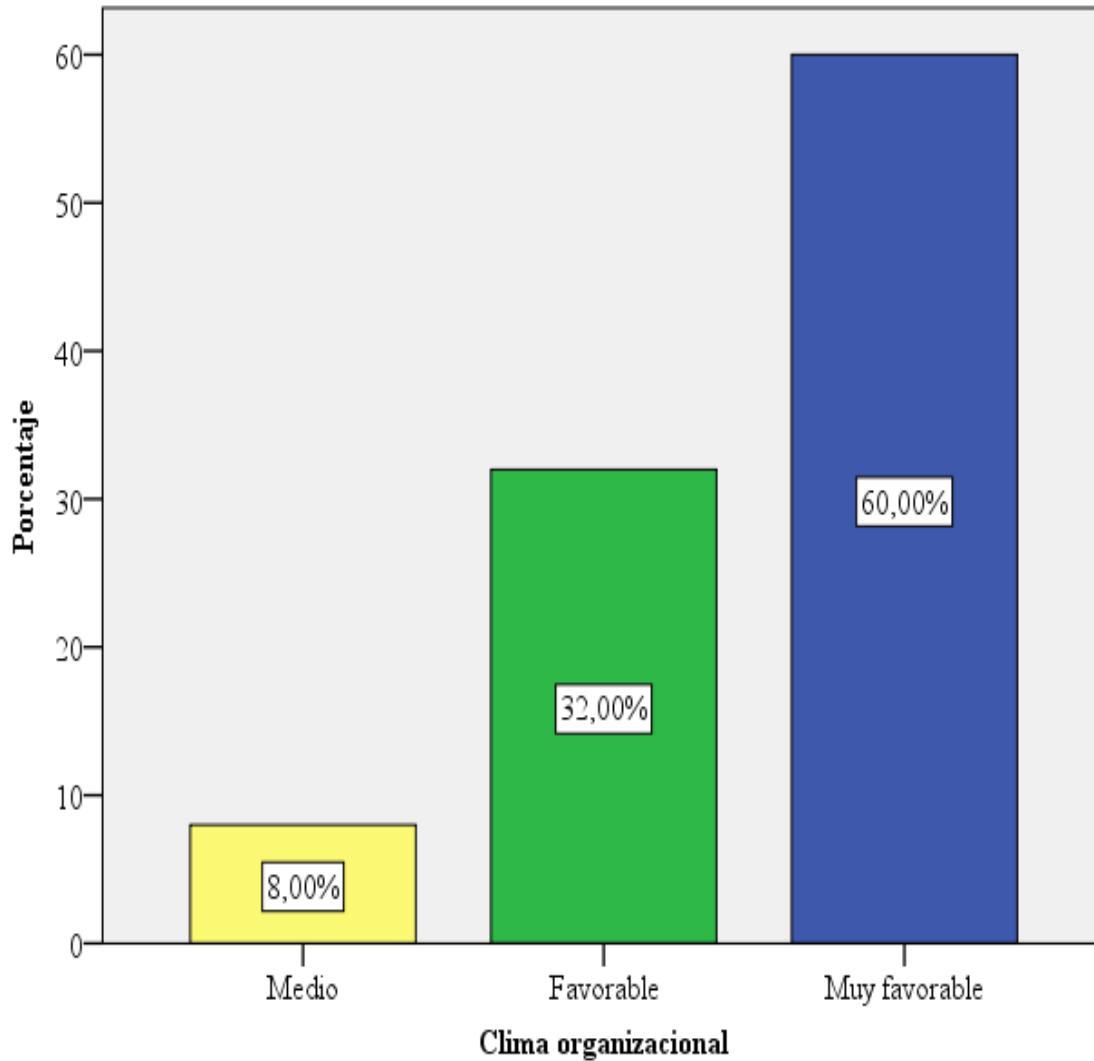
En la Tabla 2 y Figura 1 se aprecia que, del total de participantes, el 60% mostró un nivel muy favorable de clima organizacional, el 32% indicó un nivel favorable y el 8% restante señaló un nivel medio de clima organizacional.

Tabla 2

Niveles de Clima Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino en tiempos Covid 19

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Muy favorable	15	60%
Clima organizacional	Favorable	8	32%
	Medio	2	8%
	Total	25	100%

Nota: Elaboración propia



Figuras 1 Niveles de Clima Organizacional en los trabajadores en tiempos de Covid 19

Segundo objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción laboral en los en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020

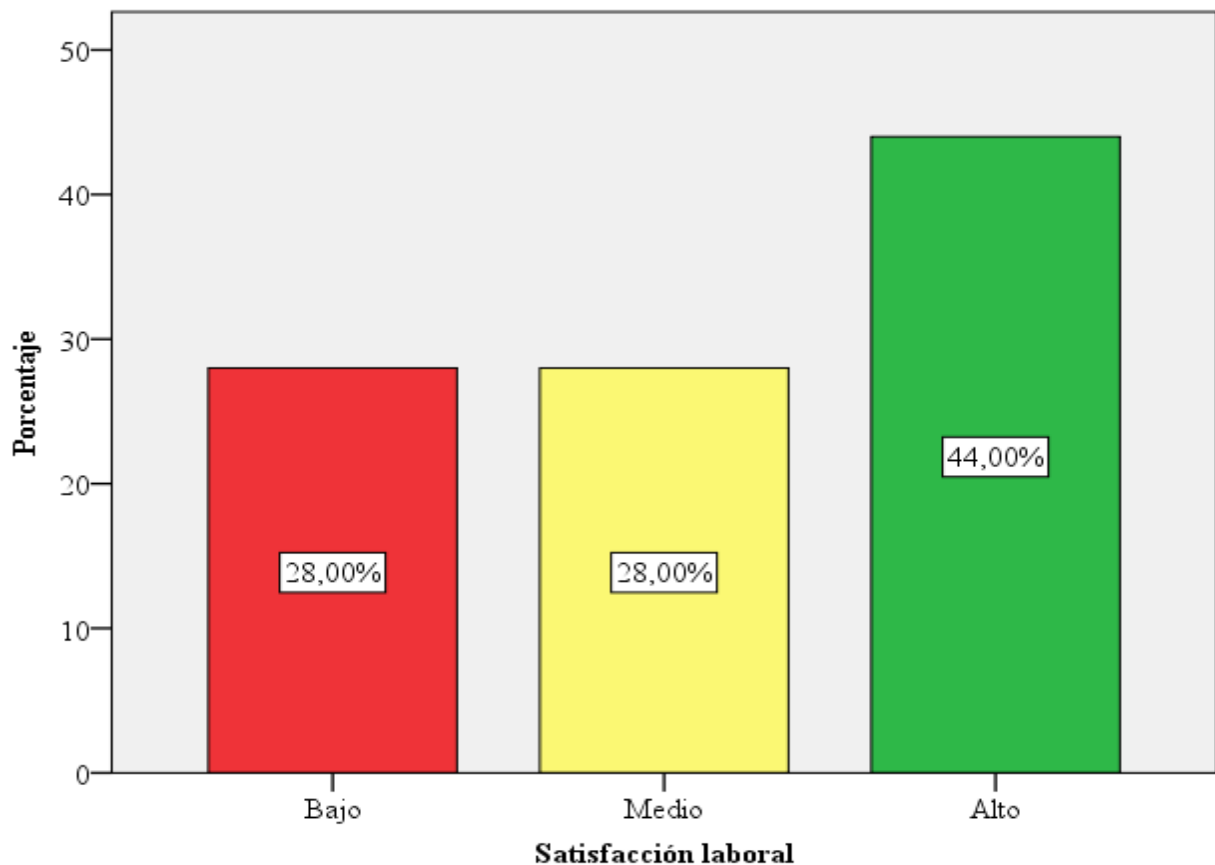
En la Tabla 3 y Figura 2, se observa que, del total de participantes, el 44% de los participantes tuvo un nivel alto de satisfacción laboral, el 28% mostró un nivel medio y el 28% restante, mostró un nivel bajo de satisfacción laboral

Tabla 3

Niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino en tiempos Covid 19

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Alto	11	44%
	Medio	7	28%
	Bajo	7	28%
	Total	25	100%

Nota: Elaboración propia



Figuras 2. Niveles de satisfacción en los trabajadores en tiempos de Covid 19

Tercer objetivo específico: Establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino -San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020

En la Tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.012$ y una significancia de $p = .956$. Esto significa que existe una correlación indirecta entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$; Ventura- León, 2020). En consecuencia, se concluye que, a mejor autorrealización, menor satisfacción laboral

Tabla 4

Correlación entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19

		Satisfacción laboral
Autorrealización	Rho de Spearman	-.012
	Sig. (bilateral)	.956
	N	25

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.126$ y una significancia de $p = .548$. Esto significa que existe una correlación indirecta entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$; Ventura- León, 2020). En consecuencia, se concluye que, a mejor Involucramiento laboral, mayor satisfacción laboral

Tabla 5

Correlación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19

		Satisfacción laboral
Involucramiento laboral	Rho de Spearman	-.126
	Sig. (bilateral)	.548
	N	25

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.096$ y una significancia de $p = .647$. Esto significa que existe una correlación indirecta entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$; Ventura- León, 2020). En consecuencia, se concluye que, a mejor supervisión, menor satisfacción laboral

Tabla 6

Correlación entre supervisión y satisfacción laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19

	Satisfacción laboral	
	Rho de Spearman	-.096
Supervisión	Sig. (bilateral)	.647
	N	25

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .118$ y una significancia de $p = .574$. Esto significa que existe una correlación directa entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$; Ventura- León, 2020). En consecuencia, se concluye que, a mejor comunicación, mayor satisfacción laboral.

Tabla 7

Correlación entre comunicación y satisfacción laboral Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19

	Satisfacción laboral	
Comunicación	Rho de Spearman	.118
	Sig. (bilateral)	.574
	N	25

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .260$ y una significancia de $p = .210$. Esto significa que existe una correlación directa entre ambas variables con un tamaño del efecto moderado ($Rho > .19$; Ventura- León, 2020). En consecuencia, se concluye que, a mejores condiciones laborales, mayor satisfacción laboral.

Tabla 8

Correlación entre Condiciones laborales y satisfacción laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19

	Satisfacción laboral	
Condiciones laborales	Rho de Spearman	.260
	Sig. (bilateral)	.210
	N	25

Nota: Elaboración propia

4.2 Discusión de resultados

La coyuntura social que actualmente estamos atravesando producto de una pandemia Covid-19, coloca en manifiesto la importancia de evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Bernardino, ya que esta pandemia está causando mucho deterioros emocionales y físicos en las personas como es ansiedad, miedo a ser contagiados, depresión, pérdidas económicas, pérdidas humanas, desempleos, es por ello que las organizaciones hoy en día han implementado nuevas estrategias de trabajo como es el trabajo remoto para evitar la propagación del virus, siendo así que de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a nuestro primer objetivo general que busca establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .187$ y una significancia de $p = .370$. Esto significa que existe una correlación directa entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .19$; Ventura- León, 2020). Los resultados obtenidos guardan relación con la investigación realizada por Montoya et al. (2017) en su investigación satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de la una Universidad estatal Chilena donde se evidencia que existe un alto nivel de satisfacción laboral, asimismo guarda relación con el estudio de Chuquicaña (2017) quien investigo sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Ancón, donde menciona que existe relación entre ambas variables ($r = 0,757$), asimismo Hinojosa (2010) menciona que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo lograra buenos resultados para la organización, a pesar de la pandemia que estamos viviendo los trabajadores de la municipalidad distrital muestran tener un buen clima organizacional, basado en el apoyo mutuo, el compañerismo, el trabajo en equipo; se

considera un buen clima organizacional favorable cuando las necesidades personales del individuo se logran satisfacer (Chiavenato, 2011)

Por otro lado, en cuanto a los niveles del clima organizacional, el estudio de Ramos(2018) en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de la administración tributaria de la Municipalidad provincial de San Ramón en Juliaca donde muestra que existe una correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral ($r=0.739$, con un valor de $\text{sig.}<0.05$); es decir, a mayor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores de chicha municipalidad, dato que se confirma con nuestro primer objetivo específico donde se buscó identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Bernardino en tiempos de Covid 19, donde se aprecia que el 60% de los trabajadores mostraron un nivel muy favorable de clima organizacional, el 32% indicio un nivel favorable y el 8% mostro un nivel medio de clima organizacional. (Palma 1999) indica que las organizaciones donde se llega a percibir un adecuado nivel de clima organizacional genera no solo mayor productividad, sino busca satisfacer a sus trabajadores en cuanto al nivel individual y organizacional, asimismo, para Dessler (1979, citado en Soto, 2019) indica que “el clima laboral está considerado como las percepciones que el sujeto tiene de la organización o empresa para la cual trabaja así también como la opinión que se haya formado de ella en término de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” (p.28)

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Sánchez.(2020) quien buscó determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud, donde muestran que existe una correlación significativa directa con la satisfacción laboral ($\rho= 0.347$; $p= 0.014$), asimismo, coincide con el estudio de Chuquipoma y Mendo (2018), donde existen niveles altos entre clima organizacional

y satisfacción laboral, asimismo, el estudio de Soto (2019) muestra en su investigación que existe una correlación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=,862$) antecedente que se confirma con nuestro segundo objetivo específico que busca identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de San Bernardino en tiempos de pandemia donde el 44% de participantes obtuvo un nivel alto de satisfacción laboral, el 28% mostró un nivel medio y el 28 % restante mostró un nivel bajo de satisfacción laboral. Charaja y Mamani (2013) , mencionan que la satisfacción laboral es aquella sensación que una persona experimenta al lograr un equilibrio ante una o varias necesidades, siendo así que muchos trabajadores se comprometieron con la organización en el cumplimiento de sus labores asignados, durante la pandemia, los trabajadores fueron capacitados para que de esta manera puedan brindar un servicio de calidad a la población.

Respecto a nuestro último objetivo específico que busca Establecer la relacion entres las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino -San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 - 2020, siendo asi que Sonia Palma (1999) mide le clima en cinco dimensiones que son (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales)

Dentro de la dimensión de autorrealización que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.012$ y una significancia de $p = .956$. Esto significa que existe una correlación indirecta entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$); respecto al involucramiento laboral el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.126$ y una significancia de $p = .548$. Esto significa que existe una correlación indirecta entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$); en cuanto a la supervisión el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.096$ y una significancia de $p = .647$. Esto

significa que existe una correlación indirecta entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$); y respecto a la dimensión de comunicación el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .118$ y una significancia de $p = .574$. Lo cual indica que existe una correlación directa entre ambas variables con un tamaño del efecto bajo ($Rho < .11$), finalmente en la dimensión de condiciones laborales se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .260$ y una significancia de $p = .210$. Por lo que podemos mencionar que existe una correlación directa entre ambas variables con un tamaño del efecto moderado ($Rho > .19$ Ventura- León, 2020). Dentro de las dimensiones de que mayor logro se estuvo que, a mejor Involucramiento laboral, mayor satisfacción laboral existirá, es por ello que es muy importante que los trabajadores se sientan comprometidos con su labor, para que de esta manera se sientan entusiasmados y disfruten de su trabajo, así también contamos con la dimensión de comunicación que, a mejor comunicación, mayor satisfacción laboral, es importante tener en cuenta que dentro de una organización se debe de fomentar y promover la comunicación para que de esta manera siga existiendo un ambiente armonioso, y por ultimo tenemos la dimensión de condiciones laborales es decir a mejores condiciones laborales, mayor satisfacción laboral es importante tener en cuenta que toda organización debe disponer de tecnología para facilitar el trabajo del empleado con buenas remuneraciones que estén de acuerdo al desempeño y los logros que van obteniendo. Estos resultados obtenidos se relacionan a los datos hallados de Cortez (2016), Mancisidor (2016)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- De acuerdo al primero objetivo general que se buscó establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino -San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020 en la que se determinó que existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=, 187$) con un $p =370$ en consecuencia se concluye que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.
- Respecto a nuestro primer objetivo específico se buscó Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020 llegando a la conclusión que los trabajadores presentan un nivel muy favorable en clima organizacional con 60%, asimismo un 32% nivel favorable y finalmente y nivel medio con 8%.
- Referente al segundo objetivo específico se buscó identificar el nivel de satisfacción laboral en los en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020 llegando a la conclusión que los trabajadores presentan un nivel alto en satisfacción laboral con un 44%, asimismo presentan un 28% en el nivel medio y un 28% un nivel bajo.
- En nuestro tercer objetivo se buscó Establecer la relacion entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino -San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020, llegando a la conclusión que la dimensión de coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.012$ y una significancia de $p = .956$. En consecuencia, se concluye que, a mejor autorrealización, menor satisfacción laboral.

- En la dimensión involucramiento laboral el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.126$ y una significancia de $p = .548$, se concluye que, a mejor Involucramiento laboral, mayor satisfacción laboral
- En la dimensión supervisión se puede se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = -.096$ y una significancia de $p = .647$, se concluye que, a mejor supervisión, menor satisfacción laboral.
- En la dimensión comunicación se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .118$ y una significancia de $p = .574$, se concluye que, a mejor comunicación, mayor satisfacción laboral.
- En la dimensión condiciones laborales se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $Rho = .260$ y una significancia de $p = .210$, se concluye que, a mejores condiciones laborales, mayor satisfacción laboral.

5.2 Recomendaciones

- A los académicos de la administración se recomienda profundizar en la investigación respecto al clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas en tiempos de pandemia
- Se recomienda implementar estrategias de motivación para los trabajadores destinadas a mejorar el clima organizacional a fin de lograr mejoras en la satisfacción laboral, lo cual influirá directamente en el desempeño del trabajador.
- Se debe promover y empoderar a los trabajadores la misión, visión y los objetivos, así como en las normas de conducta y ética de la organización, para que de esta manera los trabajadores se sientan parte de la misma y pueda lograr los objetivos y metas de la municipalidad.

- La Municipalidad, a través de sus órganos directivos, debe promover charlas o capacitaciones sobre clima organizacional y satisfacción laboral, en base a un análisis de campo a través de encuestas, lo cual permitirá corregir las deficiencias y mejorar las fortalezas que tiene la organización.
- Por último, se recomienda utilizar la presente investigación como base para futuras indagaciones en el ámbito del sector público en torno a las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Referencias

- American Psychological Association [APA]. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. Recuperado de www.uhu.es/susana_paino/EP/CcAPA.pdf
- Barajas, L., Bentacur, L y Lopez, N. (2020). *Liderazgo en tiempos de pandemia*. Universidad corporativa de colombia.
- Bravo, M. y Rodríguez, I.(1996). *Satisfacción laboral tratado de psicología del trabajo*. Madrid
- Brown, W y Moberg, D. (1990). *Teoria de la organización y la administración o enfoque integral*. Mexico. Limusa.
- Carrion, B. (2008). *Relacion entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de zaña, refion Lambayeque* (Tesis de licenciatura). Lambayeque.
- Carrión, B. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña. región Lambayeque. Año 2018*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.
- Castro, M.(2021). *Impacto de la pandemia en las organizaciones: nuevo camino de liderazgo*. Universidad Miliar Nueva Granada
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8^a ed.) México: McGraw – Hill.
- Chuquicaña, J. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Ancón, 2017*. (Tesis Mestria) Universidad Cesar Vallejo. Peru.

- Cortez, I. (2016). *Relación Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Los Baños Del Inca 2016.*(Tesis Mestria)
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.Cajamarca
- Hernandez, R., Fernandez, C y Baptista, M. (2010). *Metodo de la investigacion.* Quinta Edicion.
Mexico
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020). *Estadística de economía y mercados 2020*
- Lockward, A.(2015).*El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración:* Revista Ciencia y sociedad , vol.(XXXVI), 491.
- Meza, E. (2017). *Analisis en la percepcion del genero entre clima organizacional y satisfaccion laboral del sector industrial.* Instituto Tecnologico de Sonora. Mexico
- Montoya, P., Bello, N., Bermudez, N., Burgos, F., Fuentealba., M y Padilla, A. (2017). *Satisfaccion laboral y su relacion con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena.* Universidad Bio Bio. Chile
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana.* Revista Teoría e Investigación en Psicología, 9(1), 1 – 20.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC.* (1ª ed.). Perú: Universidad Ricardo Palma
- Perez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013.* (Tesis de Maestria).
Universidad Nacional De La Amazonía Peruana. Iquitos.

- Poma, G. y Rojas, S.(2017). *Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería y obstetricia del servicio de ginecología del hospital regional docente de Cajamarca, 2017*. (Tesis Maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.
- Ramos, A. (2018).*Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Gerencia De Administración Tributaria De La Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2018*.(Tesis Mestria) Universidad Peruana Unión. Juliaca.
- Sanches, K., Rojas, W y Terrones, S. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (covid-19)*. (Tesis Mestria) Universidad Peruana Unión. Tarapoto.
- Sánchez, C. (2020). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal De Salud En Tiempos Del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. (Tesis de Mestria) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Sanchez, G. y Salazar, C.(2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina general de administración en la municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2015*. (Tesis Mestria) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.Cajamarca.
- Soto, K. (2019). *Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa hotelera de Cajamarca*.(Tesis Mestria) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.

ANEXO A.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre clima organización y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital - San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 - 2020</p>	Clima organizacional	<p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales</p>	<p>Relación a las posibilidades del entorno organizacional</p> <p>Identificación y compromiso con los valores y desarrollo</p> <p>Apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar</p> <p>Percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información</p> <p>Elementos materiales, Económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas</p>	<p>Escala CL-SPC de Sonia Palma (2004)</p>	<p>Tipo de investigación. Es aplicativa descriptiva- correlacional.</p> <p>El diseño no experimental de corte trasversal</p>	<p>Población</p> <p>La población en la presente investigación estuvo conformada por 25 trabajadores de la municipalidad Distrital de San Bernardino</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores ya que es una población pequeña</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19-2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19- 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino Distrital - ¿San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020?</p>	<p>Objetivo Específicos</p> <p>Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino Distrital de San Bernardino San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino- San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2020</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino Distrital San Pablo- Cajamarca, en tiempos de COVID 19 -2021</p>	Satisfacción laboral	<p>La satisfacción laboral total (Intrínseca, extrínseca)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No estoy contento con mi trabajo. - Con frecuencia me aburro en mi trabajo - La mayoría de los días estoy entusiasmado con mi trabajo. - Disfruto de mi trabajo 	<p>Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010)</p>		

ANEXOS B

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

San Pablo, 18 de febrero 2021

Oficio N°01-2020-UPAGU.


SEÑOR: Anaximandro Vásquez Espino,
Alcalde del Distrito de San Bernardino –San Pablo Cajamarca.


Asunto: El que indica.

Tenemos el grato honor de dirigirnos al Despacho de su digno cargo para expresarle el saludo cordial y afectuoso, al mismo tiempo solicitarle el permiso para la realización de una investigación denominada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA** en trabajadores de su Institución, con la finalidad de conocer la relación de estas dos variables.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima.

Atentamente


Emma Del Carmen Correa Gutiérrez
Bach. Administración de Empresas
D.N.I. N° 47443061


Kelvinn Alamiro Correa Cueva
Bach. Administración de Empresas
D.N.I. N° 48399485

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN BERNARDINO

Secretaría General

RECIBIDO

Exp. N°	0046	Folio	01
Fecha	17/02/2021	Hora	12:11

ANEXO C

FICHA TÉCNICA ESCALA CLIMA LABORAL

Nombre Original	ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC
Autor	SONIA PALMA CARILLO
Procedencia	PERU
Administración	Individual y colectiva.
Duración	15 a 30 minutos.
Aplicación	Trabajadores dependientes
Puntuación	Escala de Likert del 1 al 5.
Significación	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.84
Validez	Al test de Kaiser- Mayer Olkin dieron como resultado un nivel de 0.980 y el test de Estabilidad de Barlet 444751.69, $p < 0.001$,
Materiales	Manual/ Cuestionario (Formato físico) / Cd

ESCALA DE CLIMA LABORAL

(Sonia Palma, 2014)

DATOS PERSONALES

Edad: Género: M () F ()

Tiempo de servicio: Situación laboral: estable () Contratado ()

Instrucciones.

Estimado Participante estamos realizando un estudio con el fin de determinar cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Bernardino en tiempos de Covid19.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una x en la casilla correspondiente. Responda con sinceridad ya que es un cuestionario anónimo.

FACTOR	Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
			Ninguno o nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
AUTOREALIZACIÓN	1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
	2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
	3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
	4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
	5	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
	6	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
	7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					

	8	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
	9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
	10	Se reconoce los logros en el trabajo					
LABORAL	11	Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
	12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
	13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
	14	Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
	15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
INVOLUCRAMIENTO	16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
	17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
	18	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal					
	19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización					
	20	La municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
SUPERVISIÓN	21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
	22	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
	23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
	24	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
	25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
	26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
	27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
	28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
	29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
	30	Existe un trato justo en la Organización					

COMUNICACIÓN	31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
	32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
	33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
	34	Existen suficientes canales de comunicación.					
	35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
	36	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos					
	37	La Organización fomenta y promueve la comunicación					
	38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
	39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
	40	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
CONDICIONES LABORALES	41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
	42	Los objetivos de trabajo son retadores					
	43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
	44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
	45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
	46	Existe una buena administración de los recursos.					
	47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
	48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
	49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
	50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO D

FICHA TÉCNICA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (Alarco, 2010).

Nombre Original	la Escala de Satisfacción Laboral
Autor	(Price, 1997, en Alarco, 2010) anteriormente utilizada en el Proyecto Psychones (Psychological Contracting Across Employment Situations Project) (Rigotti, Mohr, De Cuyper, De Witte, Bernhard, Isaksson, de Jong, Schalk, Caballer, Gracia, Peirò, Ramos, Clinton, Guest, Krausz & Staynvarts, 2003, en Alarco, 2010)
Procedencia	España, adapta a la realidad peruana
Administración	Individual y colectiva.
Duración	05 minutos.
Aplicación	Trabajadores dependientes
Puntuación	Escala de Likert del 1 al 5.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.60
Materiales	Hoja de cuestionario.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (Alarco, 2010)

Instrucciones:

A continuación, encontrará 4 enunciados relacionados a su trabajo. Indique por favor en qué medida está de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Tomar en consideración la siguiente escala:

- A. Totalmente en Desacuerdo
- B. En Desacuerdo
- C. En parte de Acuerdo, en parte en Desacuerdo
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de Acuerdo

	A. Totalmente en Desacuerdo 1	B. En Desacuerdo 2	C. En parte de Acuerdo, en parte en Desacuerdo 3	D. De acuerdo 4	E. Totalmente de Acuerdo. 5
No estoy contento con mi trabajo.					
Con frecuencia me aburro en mi trabajo.					
La mayoría de los días estoy entusiasmado con mi trabajo.					
Disfruto de mi trabajo					

ANEXO E

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Emma Correa y Kevin Correa, bachilleres de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. La meta de este estudio es conocer la relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19-2020, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a 2 cuestionarios que se le repartirá. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si tiene alguna pregunta durante la aplicación, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Emma Correa Gutiérrez

Bachiller de Administración
de Empresas.

Kevin Correa Cueva.

Bachiller en Administración
De Empresas.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACIÓN**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado (a) de que la meta es conocer la relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Bernardino en tiempos de Covid 19-2020

Me han indicado también que tendré que responder a 2 cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar con Emma Correa o Kevin Correa a los teléfonos **984935853** o **942077833** respectivamente.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados del estudio cuando éste haya concluido, la misma que será entregada a mi correo _____ (Opcional).

Para esto, puedo contactar a los teléfonos anteriormente mencionados.

Firma del Participante

Nombre del Participante (Completo, nombres y apellidos y en letras de imprenta)

Fecha: _____