

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

AUTORA:

Bach. Montoya Esquerre, María Fernanda

ASESORA:

Dra. Flores Pérez, Yoya Betzabé

TRUJILLO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo **a Dios**, por ser la fuente de mi resiliencia, acompañarme en cada paso que doy y por recordarme siempre la importancia de la fe y la dedicación.

A mis padres, Miguel Ángel Montoya Castro y Lorena Elcira Esquerre Villacorta, por haberme instruido en valores, haciendo de mí una persona leal y agradecida, por apoyarme en todo momento de mi vida, en especial en los más difíciles; por mostrarme el amor incondicional hacia los hijos, y a enseñarme lo valioso que es tener una esencia única, sin sentir temor de ello, explotando mi personalidad alegre y extrovertida.

A mis hermanos, Joaquín y Lucas, por darme alegrías infinitas, a enseñarme el amor fraternal y a otorgarme la responsabilidad de ser un ejemplo para ellos en cada acción que realizo; es un honor ser para ellos la imagen a seguir, para mí es una fuerte motivación de superación.

A mi abuela, mi mamá Elcira, por haber sido mi fiel amiga desde mi infancia hasta el día de hoy, porque su amor y consejos, me acompañan en la eternidad.

JURADO DICTAMINADOR

Dr. Córdova Llontop, José Marcos Ulises

Presidente



Ms. Cruzado Saucedo, Luz Herfilia

Secretaria

Dra. Flores Pérez, Yoya Betzabé

Vocal

AGRADECIMIENTO

*A la **Dra. Flores Pérez, Yoya Betzabé**, mi asesora de tesis por haber sido paciente conmigo a lo largo de este proceso, por compartir su sabiduría y amplio conocimiento con mi persona.*

*Agradecer también a mis **docentes** de Trabajo Social, por sus enseñanzas, su dinamismo y su dedicación, los cuales me formaron académicamente.*

*A los **trabajadores** de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital del Porvenir, por sus predisposición, transparencia y apoyo al brindarme la información requerida para llevar a cabo esta investigación.*

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dirección de Ética de Investigación

ANEXO 30
CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

Nº: 2542936451 · F. 17/12/24 UNT

1. Investigador: María Fernanda Montoya Esquerre

DNI: 75021722

Código: 1052500219

2. Asesor: Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez

3. Tipo de Investigación: Tesis

4. Título de Trabajo de Investigación:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

5. Fecha de evaluación: 06/12/2024

6. Software anti plagio: **TURNITIN**

7. Porcentaje de Informe de Originalidad: 20 %

Porcentaje de originalidad	Resultado de Evaluación
Hasta el 20%	APROBADO
Mayor a 20%	**

Humberto Manuel Vega Llerena

Presidente de Comité de Ética

* Consignar: APROBADO con letras mayúsculas

** Consignar de ser el caso: Levantamiento de observaciones o Desaprobado

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR:

Según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Trujillo, me complace presentar a su consideración la presente Tesis:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

Les brindo mi agradecimiento de antemano por las sugerencias y/o correcciones dadas. Así mismo, expreso mi respeto a las/os docentes que imparten sus enseñanzas y experiencias durante mi formación profesional.

Trujillo, 01 de diciembre del 2024



Montoya Esquerre, María Fernanda

Bachiller en Ciencias Sociales

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
JURADO DICTAMINADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN:.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN:	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:.....	1
1.2. ANTECEDENTES:	7
1.3. BASES TEÓRICAS:	13
1.4. MARCO CONCEPTUAL:.....	17
1.5. PROBLEMA CIENTÍFICO:.....	20
1.6. HIPÓTESIS:	20
1.7. OBJETIVOS:	21
II. MATERIAL Y MÉTODOS:	22
2.1. MÉTODOS:.....	22
2.2. TÉCNICAS:	22
2.3. INSTRUMENTOS:.....	23
2.4. POBLACIÓN MUESTRA:.....	23
III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:	24
3.1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN:.....	24
3.2. DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN:	25
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	64
V. CONCLUSIONES:.....	85
VI. RECOMENDACIONES:.....	86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	87
VIII. ANEXOS:.....	92

RESUMEN

La investigación realizada examinó cómo el clima organizacional afectó la satisfacción laboral de los empleados en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en 2024. Se utilizó un enfoque metodológico inductivo-deductivo para identificar las características de los empleados y comprender cómo el clima organizacional influyó en su satisfacción laboral. Se emplearon métodos analítico-sintéticos y estadísticos, esto con una muestra de 40 colaboradores.

Los resultados revelaron que el clima organizacional tuvo un impacto directo en la satisfacción laboral, mostrándose en el buen desempeño laboral, debido a la existencia de un liderazgo constante que motivó a los empleados y fomentó su compromiso con la institución, del mismo modo, un alto sentido de pertenencia donde la participación en la toma de decisiones facilitó la escucha activa. Sin embargo, a pesar de estos aspectos positivos, la falta de fidelización entre los colaboradores se atribuyó al temor a perder el empleo, adicionando un inconsistente trabajo en equipo y deficiente comunicación.

Palabras clave: desempeño laboral, sentido de pertenencia y ambiente laboral.

ABSTRACT

The research conducted examined how organisational climate affects employees' job satisfaction in the Administration and Finance Management of the District Municipality of El Porvenir in 2024. An inductive-deductive methodological approach was used to identify employee characteristics and understand how the organisational climate influenced their job satisfaction. Analytical-synthetic and statistical methods were used with a sample of 40 employees.

The results revealed that the organisational climate has a direct impact on job satisfaction, showing in good job performance, due to the existence of a constant leadership that motivated employees and encouraged their commitment to the institution, as well as a high sense of belonging where participation in decision making facilitated active listening. However, despite these positive aspects, the lack of loyalty among employees was attributed to fear of losing their jobs, in addition to inconsistent teamwork and poor communication.

Key word: Work performance, sense of belonging and work environment.

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:

En la sociedad actual, caracterizada por una creciente globalización y competencia, el clima organizacional ha adquirido una relevancia especial. Los aspectos del clima organizacional pueden marcar la diferencia y permitir que una organización sea más exitosa que sus competidores, esto se refleja en el ámbito empresarial e institucional, donde en los últimos años se han implementado diversas estrategias que fomentan el desarrollo del colaborador.

Cuando un colaborador logra desarrollarse, su progreso se refleja en todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Este desarrollo personal y profesional tiene un impacto significativo en el logro de los objetivos de la organización en la que el trabajador está involucrado; además, este crecimiento individual contribuye al crecimiento general de la empresa o institución.

Para Castillo (2000) un clima organizacional estable y flexible promueve el logro de metas a largo plazo por parte de los empleados de una organización. En cambio, una organización con una disciplina rígida y altas presiones hacia el personal solo alcanzará resultados a corto plazo. Esto implica que a medida que se aumente la exigencia y presión sobre un trabajador, experimentará mayor estrés y su desempeño laboral disminuirá.

Por otra parte, Chiavenato (2000) considera que el clima organizacional está estrechamente vinculado con la motivación, al tener una motivación elevada el clima organizacional tiende a ser más alto, brindando de este modo satisfacción y una participación entre los individuos; por otro lado, de forma inversa, un clima bajo proporciona desinterés entre el personal, insatisfacción, apatía, y hasta depresión en algunos casos.

Del párrafo anterior, se puede decir que los aspectos que involucran a la motivación, quedan subordinados por la manera en que los jefes, directivos, operen el ambiente laboral interno de la empresa hacia los colaboradores; por ende, si es que se mantiene al empleado, con una adecuada satisfacción laboral, este va a realizar su trabajo de una manera eficaz, demostrando todas sus habilidades y destrezas dentro de la organización.

Según Zans (2017) en Nicaragua, indica que el tiempo de laborar en la institución donde realizó su investigación, es un aspecto de relevancia, pues le permitió tenerla certeza de la información brindada puesto que las personas de su estudio realizado conocen acerca del ambiente laboral y entienden sobre el ejercicio laboral, teniendo la mayor parte de los encuestados de 6 a más años de trabajar en la institución, siendo el 60% de la población encuestada.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, se puede decir que tanto la satisfacción laboral como el clima laboral, son variables que se estudian a nivel internacional, ya que como se puede evidenciar, hay un conocimiento sobre lo que concierne a estos dos aspectos, por ende, se puede inferir que cada vez estos conceptos se vuelven más importantes en la sociedad.

(Jyoti, 2013) indica que el ambiente organizacional presenta un impacto significativo en la satisfacción en el trabajo de los empleados, ya que influye en el ambiente en el que se desarrolla el trabajo. Si el clima organizacional es positivo, caracterizado por un buen trato, relaciones saludables y un ambiente de trabajo favorable, es más probable que los empleados estén satisfechos con su trabajo.

Por otro lado, Rahimic en el 2013, dice que, si se logra óptimos procesos de comunicación, aprendizaje, resolución de conflictos, motivación y eficacia en los colaboradores de la organización, se podrá obtener resultados positivos para la empresa donde se desempeñe, y esto conlleva al éxito de la misma; por lo cual, si se tiene en cuenta la importancia de las habilidades interpersonales, la estructura organizacional traerá consigo resultados óptimos para la institución o empresa.

Del mismo modo, para Putter (2010) el clima organizacional dirige a las intuiciones hacia el mejor desempeño, influyendo del mismo modo en la rentabilidad, el crecimiento, la sostenibilidad, la productividad y la participación de sus colaboradores. Entonces, el impacto que tiene el clima organizacional en las organizaciones, es meramente una estrategia, teniendo como principal objetivo, el éxito.

Por otra parte, (Jyoti, 2013) el clima organizacional es un punto clave para denotaren las organizaciones el compromiso que se tiene con la empresa; si un trabajador se encuentra en un clima favorable, este se sentirá satisfecho, y de lo contrario, el colaborador abandonará la organización, lo que quiere decir que si el

trabajador no se encuentra bien, se siente hostigado, abrumado, presionado y explotado, renunciará a su empleo y/o entrará en la búsqueda inmediata de otro. Según (Bahrami, et al.; 2015) esto está relacionado con lo que se conoce como compromiso organizacional, en donde si los empleados desarrollan sentido de fidelización, compromiso, entonces se sentirá importante dentro de la empresa y no abandonará su cargo, por ende, no habrá rotaciones de personal ni cambios que perjudiquen a la organización, ya que si percibe que es indispensable para la empresa y que en ese lugar le tienen respeto, entonces se quedará fielmente a brindar sus servicios de la mejor manera posible.

De acuerdo a (Vega, et al., 2006) la investigación sobre el clima organizacional en Colombia ha sido llevada a cabo por autores como Sudarsky en 1979 y Toro en 1992, lo cual ha mostrado un gran interés tanto en el sector académico como también en el laboral; esto refleja la importancia y el deseo de intervenir en situaciones relacionadas con este tema, en lo que es nivel nacional a nivel mundial. Según Méndez en el 2006; el clima organizacional tiene un papel esencial en la gestión de personas y su importancia como objeto de estudio ha aumentado significativamente. Esto demuestra que el concepto del clima organizacional se ha vuelto cada vez más destacado, al punto de que los investigadores sienten la necesidad de adquirir métodos y herramientas para evaluarlo de manera precisa y efectiva.

Tanto Segredo como Bordas coinciden en que el clima organizacional está estrechamente interrelacionado con el nivel de satisfacción de los colaboradores en el entorno laboral, lo cual puede tener efectos negativos o positivos con respecto a sus actitudes y bienestar. Un clima organizacional óptimo resalta por ser lugar de trabajo favorable, en donde los empleados se sienten valorados y tienen oportunidades para crecer y desarrollarse profesionalmente.

Por otro lado, un clima organizacional negativo puede generar insatisfacción, desmotivación y estrés en los colaboradores, lo cual puede resultar en una disminución en la productividad, aumento del ausentismo, rotación de personal y afectar el crecimiento y la reputación de la organización, por lo cual ambos autores llegan a la conclusión que, si se fomenta la satisfacción de los empleados, se creará una base sólida para el crecimiento y el éxito.

En lo que respecta a nivel nacional, Huamán (2020), indica que los resultados de su estudio realizado acerca del clima organizacional dentro de la sub gerencia de

administración, en mercados y sanidad, resalta que se presenta un 70% en nivel regular y con 30% un nivel de clima organizacional bueno, por lo cual se puede decir que existe un regular clima organizacional dentro de la municipalidad estudiada.

De lo anterior, se puede decir que la realidad en el Perú, en lo que respecta a clima organizacional y satisfacción laboral, se ven estrechamente vinculados, ya que se ha notado la necesidad de estudiar estas variables, porque de este modo se puede realizar cambios positivos en las diversas instituciones, como lo es la municipalidad, la cual también se está estudiando en la presente investigación.

Según Sánchez et al. (2007), las mujeres tienden a tener mayores niveles de satisfacción laboral en comparación con los hombres, ya que tienen menos exigencias y expectativas. Sin embargo, al hacer un contraste entre mujeres, los autores hallaron que las féminas más jóvenes tienen mayores expectativas que las mujeres mayores, lo que resulta en un nivel de satisfacción laboral más bajo para estas últimas.

De acuerdo con lo expuesto, se puede inferir que la satisfacción laboral ha pasado a ser objeto de estudio en concordancia con diversas características del trabajador. Sin embargo, según el estudio realizado por los autores mencionados previamente, la edad parece tener una influencia más significativa en la satisfacción laboral; esto implica que la edad puede ser un factor determinante en la percepción de satisfacción en el entorno laboral.

Tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional han sido objeto de investigación por parte de numerosos investigadores, quienes, en su mayoría, señalan que las empresas, cada vez reconocen la importancia de hacer sentir a sus trabajadores satisfechos, motivados, ya que entienden que, si tienen colaboradores contentos, tienen resultados positivos en sus empresas, lo cual es beneficioso para ellos.

Según Vallellano (2019), en un estudio realizado en Madrid, España, se encontró que tanto los Trabajadores Sociales como los Educadores Sociales, sin importar su género de identificación, experimentan un nivel inferior de satisfacción laboral y una carga mental profesional más alta en contraste con una muestra de profesores de primaria. El estudio indica que la realidad internacional de la satisfacción laboral es que las personas se encuentran insatisfechas laboralmente en su mayoría, independientemente sea en sexo que tengan o con el que se

identifiquen, por lo cual esto indica que existen otros indicadores responsables de esta deficiente satisfacción laboral, como la idealización laboral de estas carreras profesionales. Otro aspecto relevante es el tipo de ámbito laboral, pues la autora menciona que existe una gran diferencia entre la satisfacción laboral del personal que labora en una empresa privada que los que trabajan en una entidad pública, siendo las más satisfechas, las que desempeñan sus labores en el sector privado, lo cual explica de alguna forma el hecho por el cual los colaboradores de la Municipalidad estudiada posiblemente se encuentren insatisfechos.

Es aquí cuando se evidencia que, si bien se reconoce la importancia de la satisfacción laboral, poco se hace para poder tener a los empleados motivados en el trabajo; los dirigentes piensan que, con sólo conocer la relevancia del asunto, la situación de sus organizaciones va a cambiar, pero no es así. Se necesita una acción para poder evidenciar cambios, que no todo quede en la práctica, sino que hagan sentir partícipes a sus colaboradores.

De acuerdo a Merino y Días en el 2008, en las empresas privadas y públicas de Lambayeque, Perú, se ha observado que el estado de satisfacción laboral se sitúa en un rango medio a bajo. Según el estudio, solo el 30% de los colaboradores manifestaron un nivel elevado de satisfacción en el laburo, por lo cual se demuestra que todo queda en la teoría y no en la práctica, ya que aún hay muchos empleados que se sienten insatisfechos laboralmente.

El clima en la organización y la satisfacción en el trabajo se ven relacionados dentro de diversos estudios, lo cual evidencia la situación en la que se encuentra la sociedad, pues según los autores que se han citado, si un colaborador, se encuentra en una atmósfera negativa, con jefes que sólo ejercer un liderazgo autoritario, abusan de sus derechos laborales, existen conflictos, el empleado se sentirá desmotivado, lo cual generará que satisfacción laboral se vea afectada negativamente.

De acuerdo a Rodríguez (2021), según el estudio realizado a los colaboradores de una empresa de calzado en el distrito de El Porvenir, se ha establecido una conexión entre el clima laboral, el desempeño laboral y la satisfacción laboral. Los resultados de esta investigación indicaron que la empresa obtuvo un nivel altamente satisfactorio en el clima organizacional, con un 78.3%, y un nivel también muy bueno en el desempeño laboral, con un 76.1%.

De lo anterior, se demuestra que, si bien es cierto, que, en las empresas del Porvenir, Trujillo, Perú, se encuentra un nivel de clima organizacional y desempeño laboral muy bueno, esto sucede en el sector privado, ya que, en otros estudios, se ha mostrado una realidad totalmente diferente en el sector público, y lo que claramente se evidencia del mismo modo en la presente investigación, teniendo a la Municipalidad Distrital de El Porvenir como ejemplo.

Martín (2008) indica que hablar de satisfacción laboral es un tema de gran relevancia, ya que refleja la habilidad de la organización para cumplir con las necesidades de sus colaboradores como parte fundamental de la gestión del talento en una organización, además existen numerosas evidencias que demuestran que los empleados insatisfechos tienden a ausentarse con mayor frecuencia y son más propensos a renunciar.

Se obtiene del autor anterior que, al día de hoy, es necesario interesarse por la satisfacción laboral de los trabajadores, ya sea de ámbito público o privado, con respecto a la incidencia en inasistencias, en la renuncia o el simple abandono de sus puestos de trabajo, pues esto indica que, en su mayoría, el trabajador no si no se siente cómodo con su trabajo, llega un punto donde suele abandonar su centro de labores. La Municipalidad del Distrito El Porvenir, como una entidad del Gobierno Local con autonomía económica y administrativa, ha demostrado a lo largo del tiempo una gestión pública eficiente y efectiva de los recursos humanos, materiales y financieros. Esto se evidencia en su portal digital, donde se destacan los logros alcanzados en términos técnicos e institucionales, en consonancia con las políticas establecidas por el Gobierno local.

Según Rubiños (2017), en su estudio demuestra que los rases de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista en la presión de trabajo o dimensión de exceso, el 12% de funcionarios encuestados mencionaron que la presión en el trabajo es baja, el 66% indicó que es media y el 22% que es alta. Por lo cual se entiende que más de la mitad de colaboradores de la institución indicada, sienten que son presionados en el trabajo en un punto medio.

Se ha desarrollado una necesidad de investigar el clima organizacional de las municipalidades, ya que esto afecta la satisfacción laboral de los trabajadores de aquellas instituciones, limitando el trabajo en equipo y demás aspectos importantes para el desempeño de las labores de los colaboradores de dichas entidades del estado en el caso de que estos no sean los adecuados.

Retomando la realidad hacia los laboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital mencionada, se quiere saber cómo es el clima entre ellos, por el motivo que cuando se genera un conflicto casi a menudo se les dificulta llegar a un acuerdo, lo cual influye en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Asimismo, se observa cierto grado de motivación en el desempeño del trabajo de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir. Esto se refleja en el cumplimiento de su programación, ejecución y coordinación de los procesos de administración general de la municipalidad, incluyendo la gestión de recursos humanos y servicios generales, de acuerdo con la normativa vigente.

Finalmente, es importante poder abordar el clima en la organización e interrelacionarlo con la satisfacción laboral, en especial en esta realidad que está presente dentro de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, y que acorde a la Ley Orgánica de las Municipalidades en el Perú, involucra a la comunidad dentro de los límites de un territorio con capacidad para formar un gobierno local en beneficio de la misma.

1.2. ANTECEDENTES:

En este estudio se presentan los antecedentes relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual es crucial para comprender a fondo el propósito de la investigación. Al revisar los estudios previos realizados sobre las variables en cuestión, se podrá obtener una comprensión más completa y profunda del tema abordado en este estudio. El análisis de los antecedentes permitirá contextualizar y entender de manera más efectiva el tema en estudio.

López (2021), en su hallazgo busca evaluar la influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil., teniendo a 55 personas como población, utilizando la técnica de la encuesta para recopilación de datos, obtuvo que el 67% del personal administrativo señala que siempre percibe una información adecuada de su jefe inmediato, y el 20 % casi siempre.

- La investigación indica entonces, que cuando se habla de clima organizacional, este influye directamente sobre el desempeño laboral del personal, y que el caso del estudio mencionado en el párrafo

anterior, esta influencia es positiva, lo cual es beneficioso para la organización, y que va a influir satisfactoriamente sobre el desempeño laboral, logrando así mayores niveles de productividad.

- Por otro lado, se puede verificar cómo es que los trabajadores, en un buen clima organizacional, se sienten satisfechos con sus roles desempeñados, y que se sienten escuchados por su jefe inmediato, mencionando que siempre reciben información adecuada, lo que también se puede entender como una comunicación efectiva y cómo que el liderazgo influye notablemente.
- Adicionalmente, se resalta la importancia del clima organizacional en una organización, puesto que, es uno de los factores por los cuales se puede obtener óptimos resultados en lo que respecta al producto o el servicio que se brinda, lo cual según esta investigación se entiende como desempeño laboral; es ahí donde se puede evidenciar el empeño que el trabajador tiene por cumplirla misión de la institución.

Cernas, Mercado y León (2018) En el estudio de investigación llevado a cabo, se realizó una comparación entre México y Estados Unidos en términos de satisfacción laboral y compromiso organizacional. La muestra consistió en estudiantes de maestría en administración de ambos países, y el objetivo principal fue evaluar si las escalas de medición utilizadas para medir estos constructos eran equivalentes entre ambos grupos.

La investigación actual involucró la participación de 273 estudiantes de maestría en administración de Estados Unidos y 287 estudiantes de maestría en administración de México. Este enfoque metodológico permite tener en consideración tanto la variabilidad de los conceptos estudiados como el error de medición asociado a ellos. De esta manera, se pudo realizar un análisis más completo y preciso de los resultados obtenidos en la investigación.

Los resultados indicaron que las escalas utilizadas en el estudio no son variables ante las culturas estudiadas. Esto significa que la medición de la satisfacción del trabajo y el compromiso en la organización puede dar lugar a resultados erróneos cuando se intenta hacer una comparación directa de las escalas entre los dos países.

Por otra parte, según este estudio, el compromiso organizacional muestra una consistencia menor en México en comparación con Estados Unidos. Sin embargo, las medidas utilizadas muestran niveles de confiabilidad aceptables en ambos lugares. En cuanto a la satisfacción y compromiso, los resultados indican que son más altos en México que en Estados Unidos.

- Esta investigación sugiere que las medidas utilizadas no son iguales entre las naciones analizadas debido a las marcadas diferencias culturales entre los dos países. Estas diferencias culturales hicieron difícil la correcta aplicación de las técnicas de medición. Por lo tanto, es importante tener en cuenta la preparación, el uso y la revisión de los datos.
- Asimismo, los investigadores señalan que hay desafíos al realizar estudios que buscan señalar y contrastar los niveles de satisfacción en contextos diferentes, debido a las diferencias culturales y de valores. Por lo tanto, es importante reconocer que los contextos pueden variar, incluso dentro de una misma organización, donde cada individuo representa una realidad distinta.
- Finalmente, este estudio muestra que, en México, los colaboradores suelen estar menos comprometidos con su trabajo, que, en comparación con Estados Unidos, por ende, esto puede entenderse como la influencia de factores externos, que influyen en indicadores como compromiso e incluso satisfacción laboral, aspecto de los cuales, hoy en día depende mucho el desempeño laboral dentro de una organización.

Rojas (2018), la investigación llevada a cabo en la Universidad de San Martín de Porres en Lima, Perú, se centró en el clima organizacional y el desarrollo en el laburo de los colaboradores de la dirección territorial de policía de Huancayo. Es importante destacar que este estudio se clasifica como no experimental y su investigación es correlacional. La técnica utilizada para recopilar datos fue la encuesta.

Según los hallazgos de esta investigación, se determinó que el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia del personal y la comodidad del entorno laboral. Además, los empleados de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo suelen

tener un buen desempeño laboral en la mayoría de los casos. Asimismo, se descubrió que existe una relación óptima entre el ambiente físico y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores, respaldada por un nivel de confianza del 95%.

- De esta investigación se puede obtener que existen indicadores puntuales que ayudan a determinar si es que el colaborador se siente satisfecho con su trabajo, y que, si se da un buen trabajo en equipo, si el empleado se siente parte de la organización, si existe una comodidad en el ambiente laboral, el colaborador demostrará un buen desempeño laboral, ya que se sentirá valorado por la institución donde trabaja.
- Además, se muestra cómo es que el clima organizacional, depende mucho de aspectos internos de la institución, como también implica los recursos con los cuales cuenta, por ejemplo, si es que cuentan con recursos materiales necesarios, lo cual les permite trabajar cómodamente, en esa misma línea, también entran a tallar los compañeros de trabajo, con los cuales se comparte el día a día.
- A partir de esta investigación, se evidenció lo relevante que es el que los trabajadores se encuentren en un ambiente físico favorable, pues de ello depende el desempeño que tengan los colaboradores dentro de la organización; lo cual del mismo modo también se evidencia en la anterior investigación presentada, afirmando que si es que una persona se encuentra en un espacio donde se siente cómodo, cumple con sus tareas.

Leveau (2021), investigó la satisfacción laboral en los empleados de Consorcio Andes en la Ciudad de Iquitos. El objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción en el laburo entre los colaboradores de dicho lugar. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y siguiendo un diseño descriptivo de tipo transversal no experimental.

La población y modelo estuvo formada por 32 colaboradores de la empresa, seleccionados por muestreo no probabilístico, a quienes se les destinó la encuesta, donde arrojó que al menos el 44% menciona encontrarse muy satisfecho en su ámbito laboral, el 23% se encuentra satisfecho y sólo el 33% se encuentra poco o nada satisfecho. Por otro lado, la dimensión de satisfacción con el ambiente físico

el 44% indica sentirse muy satisfecho, y el 35% se siente satisfecho, mientras que solo el 21% se siente poco satisfecho.

- Se muestra cómo es que autores se interesan en investigar a la satisfacción laboral, y que, si la mayor cantidad de colaboradores se presentan satisfechos laboralmente, se debe al clima organizacional adecuado dentro de la empresa, pero la diferencia entre los porcentajes no estuvo muy lejana, ya que prácticamente la tercera parte de la muestra mencionó que no se encuentra satisfecho.
- Al tener al 33% de la población seleccionada, insatisfechos laboralmente, promueve el interés por saber cómo es que se encuentra el clima organizacional de la empresa en realidad, si es que los directivos realmente le están tomando relevancia al tema de satisfacción laboral de sus trabajadores, pues se ha demostrado que esto repercute también en el desempeño de sus labores.
- Nuevamente, se evidencia, cómo es que el ambiente laboral es muy importante si es que una empresa quiere obtener resultados esperados, pues como se muestra en la investigación, un alto porcentaje de los empleados manifiesta sentirse satisfechos y muy satisfechos con el entorno físico en el que trabajan. Sin embargo, esta satisfacción no se extiende al clima organizacional, sino que está más relacionada con los recursos materiales e infraestructura.

Reyes (2018) realizó una investigación, para determinar cómo el ambiente organizacional perjudica el rendimiento laboral de los empleados que trabajan en el área administrativa de la UGEL N°01-El Porvenir, Trujillo. Para ello, se empleó un enfoque correlacional y se tomó como muestra a 52 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local.

Al analizar los resultados del estudio, se encontró que el 38.24% de los empleados informaron tener un nivel de desempeño laboral medio. Por otro lado, el 35.29% de los trabajadores consideraron que su desempeño era bajo, mientras que el 26.47% indicaron tener un nivel alto de desempeño laboral en comparación con sus compañeros.

- Luego de reconocer la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral se evidencia que los empleados sienten y reconocen que no están desempeñando un buen trabajo, y que sus resultados no son los esperados o simplemente son medios, lo cual no puede ser beneficioso para la institución, ya que esto podría generar una baja en la calidad del servicio que ofrecen.
- Cabe resaltar la importancia de realizar estudios en instancias descentralizadas de los gobiernos regionales, pues esto evidencia que los colaboradores, cuando no laboran para una empresa privada, se sienten con mayor libertad de poder decir que no están desempeñando una correcta labor, es decir reconocen la situación, así como se puede ver que el clima en la organización influye sobre el desarrollo de sus colaboradores.
- Los mismos laboradores notan que no están rindiendo al máximo laboralmente, es decir, reconocen que no están cumpliendo con los objetivos de la empresa, lo cual es un gran paso para que se puedan generar cambios estructurales y nuevas estrategias en las cuales involucren a los empleados y los hagan partícipes de las decisiones, fomentando un clima organizacional en que todos se vean inmersos.

Torres (2019), a través de su tesis investigó la relación entre la gestión de administración y el agrado laboral de los empleados de la empresa de calzado Grupo Marmani S.A.C. ubicada en el distrito El Porvenir en Trujillo. El objetivo principal del estudio fue mostrar la relación entre ambos aspectos. El método utilizado fue una investigación no experimental, descriptiva y correlacional. Se recopiló información de 45 colaboradores de la empresa para llevar a cabo el estudio.

En relación a la primera dimensión, que es la referente a las políticas administrativas, el estudio revela que el 64.4% de los colaboradores se encuentran en un nivel intermedio. Esto se debe a la falta de políticas bien definidas en la empresa, como menciona Sonia Palma. Las políticas son reglas establecidas con el propósito de fomentar una buena relación entre los miembros de la organización, promoviendo el trabajo en equipo y, en última instancia, contribuyendo a la satisfacción laboral.

- Los hallazgos de este estudio indicaron que existe una correlación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Esto significa que, si una empresa de calzado implementa manuales y políticas de gestión de manera efectiva, se reflejará en la satisfacción de todos los colaboradores. En consecuencia, esto también puede influir en la satisfacción de los socios comerciales de la empresa.
- Se puede indicar de manera más simple, que si la empresa como tal, realiza una correcta gestión administrativa, los trabajadores se verán contentos, lo cual se evidencia en la satisfacción laboral, esto repercute en las políticas administrativas de la organización y cómo es que el área administrativa está llevando a cabo correctamente sus funciones.
- Es importante mencionar que las políticas administrativas son importantes dentro de una organización, pues de ellas depende el orden, ya que, al establecer los límites, se sabe hasta qué punto se puede llegar, que es lo que se puede hacer y qué es lo que no está permitido, como en toda sociedad que se rige por leyes y normas, las empresas deben tener políticas que promuevan un adecuado clima organizacional.

1.3. BASES TEÓRICAS:

Teoría de la motivación de Maslow (1943):

Maslow menciona que los seres humanos se encuentran motivados por cinco tipos de necesidades, las cuales están ordenadas por una jerarquía, en las cuales prevalece la prioridad de poder cumplirlas, y una vez satisfechas, se accede a otras necesidades; es por ello que lo que busca la persona es poder satisfacer sus necesidades básicas, para después entrar en el hallazgo de complacer necesidades más complicadas de poder conseguir, ya que de por sí, el ser humano es complejo. Como se mencionó anteriormente, estas necesidades se clasifican a través de la priorización, por lo que su jerarquización es la siguiente:

- Necesidades fisiológicas: en las cuales se encuentran los alimentos, el agua y el abrigo, es así que se puede decir que son los más importantes, ya que son de origen biológico, y que están conectadas con el fin de supervivencia.

- Necesidades de seguridad: en estas se encuentran la protección, el orden y la estabilidad, puesto que el ser humano quiere sentirse protegido, que se encuentra en un orden y una estabilidad, la cual puede ser económica; y se puede esta necesidad es resaltante porque de esta forma se motiva a la persona a ser proactivo y a utilizar los recursos.
- Necesidades sociales: en las cuales se ve involucrado, el afecto, la amistad y el sentido de pertenencia. por lo cual estas necesidades son de afiliación, en las cuales la persona con la sociedad se ven en interacción; estas necesidades se ven presentes en el día a día, ya que se satisfacen a través del amor.
- Necesidad de autoestima o estima: esto habla de la forma en cómo el ser humano es que se aprecia y considera a sí mismo, el prestigio que añora tener cada uno, la relevancia del estatus en el que se encuentren, y cuando estas necesidades son satisfechas, las personas se sienten parte de la sociedad, sienten que son valoradas, y todo lo contrario cuando esta necesidad no se llega a satisfacer.
- Necesidad de autorrealización: Es la que se encuentra en la cima, según la pirámide del autor de la teoría, la cual está relacionada al desarrollo personal, al crecimiento metafórico de la persona al poder cumplir sus metas y objetivos, al auto satisfacerse y poner en práctica en la sociedad todo lo que ha aprendido y que sea reconocido por ello.
- Por lo cual esta teoría busca que se reconozcan las necesidades que presenta el individuo, y que, debido a estas mismas, el ser humano se sienta motivado a poder realizar acciones que lo conllevarán a la realización, en este caso, eso puede relacionarse con el clima organizacional; teniendo en cuenta que estas se verán influenciadas por la realidad de cada persona, ya que el contexto de cada individuo en el que se desarrolla es totalmente diferente.

Teoría de motivación e higiene de Herzberg (1959):

La Teoría de Herzberg, Mausner y Snyderman, indica que las relaciones entre los colaboradores y supervisores conllevan a una influencia sobre el rendimiento, y que cualquier manipulación de las condiciones ambientales y las asociaciones informales entre un grupo de hombres en el trabajo tienen u

impacto significativo en la estabilidad de los niveles de producción en la industria. Estos factores actúan como estabilizadores y, como resultado, se establece un marco de referencia en la industria.

Herzberg menciona que una persona siempre va a influir y aportar de alguna manera u otra dentro de la dinámica del grupo donde se encuentra; es por ello que, si bien es cierto que un grupo tiene de por sí una estructura ya formada, esta misma está ligada a las relaciones interpersonales que se presenten dentro del grupo, aspectos como la comunicación y el liderazgo que yace dentro, son claves para saber cómo es que este grupo funciona.

Los autores también llegaron a la idea de que los colaboradores a los que se les permite desarrollar un rol al momento de plantear metas y a ejercer la toma de decisiones que afectan su trabajo, aceptarán más fácilmente el cambio, que aquellos a los cuales se les impone una decisión sin poder brindarles la oportunidad de poner expresarse; es por ello que la participación para los autores tiene un valor importante porque en ella se basan los hallazgos de su teoría.

Existe evidencia en esta teoría de que un grupo más libre y más efectivo se encuentra cuando al supervisor, se le brinda la autoridad para ejercer su rol cuando este tiene un grado de formación que lo amerite y haya desarrollado cierto nivel de competencia organizacional, haciendo prevalecer la importancia de lo que hoy en día se conoce como capacitación.

La teoría busca dar a conocer que, el resultado de los colaboradores, es decir su desempeño laboral, depende de cómo es que se encuentre su satisfacción dentro del trabajo, recalcando la importancia del producto que entrega el colaborador, lo cual se ve influenciado por factores externos como el ambiente laboral, los compañeros de trabajo, etcétera.

Teoría de las necesidades de McClelland (1961):

Esta teoría menciona que existen tres motivaciones en las personas, las cuales son las necesidades de logro, afiliación y poder, esto debido a que él basa su teoría en la emoción, la cual consiste en la expectativa de cambio en una condición afectiva; además, menciona que todas las conductas son aprendidas, debido a un aprendizaje previo, por lo cual indica que las necesidades son motivaciones sociales aprendidas de manera no consciente.

La importancia de esta teoría radica en el comportamiento de las personas y cómo

este afecta el desempeño en sus trabajos y roles; así que, las personas que tienen una alta necesidad de lograr sus objetivos, lo que buscan es distinguirse de otras, y esto creen lograrlo realizando sus actividades de la mejor manera posible, por lo cual se ve involucrado el valor de la responsabilidad.

El autor también indica que las personas que tienen una alta necesidad de poder, lo que quieren es poder controlar a otros, y que, en resumen, se haga lo que ellos dicen; por otro lado, se encuentran las personas que presentan la necesidad de afiliación, y que ellos son lo que normalmente se interesan y la calidad de sus relaciones personales.

Entonces, la teoría de McClelland, se basa en tres motivaciones, por las cuales el colaborador actúa acorde a sus necesidades de logro personal, y de este modo sentir afiliación donde se encuentra laborando, el sentirse parte de, sentir que se contribuye a la empresa, y posteriormente cómo es que a partir de ello es que nace la necesidad de poder, lo cual repercute en el desempeño de la actividad laboral.

Escala de opiniones de Sonia Palma (2004):

Según Sonia Palma en el 2004, la escala de opiniones que diseñó, se trata en sí de un instrumento diseñado con la técnica de Likert teniendo un total de 50 ítems que exploran la variable de clima laboral, la cual se vincula con la satisfacción laboral, es decir, con la percepción que tiene el trabajador de su ambiente laboral, entonces de acuerdo a ello, existen cinco factores que determinan esta escala de opiniones:

- Autorrealización: esta se refiere a cuando los empleados perciben que el ambiente organizacional les brinda oportunidades para crecer, aprender y avanzar en su carrera, tienden a sentirse más motivados y comprometidos con su trabajo. Esto se debe a que ven un sentido de progreso y desarrollo en su trayectoria profesional.
- Involucramiento laboral: es la identificación de los empleados con los valores organizacionales y su compromiso hacia el desarrollo de la institución, los cuales son factores clave para el éxito y crecimiento de la organización.
- Supervisión: La supervisión efectiva implica que los directivos y jefes comprendan y valoren la importancia de su rol en el desarrollo y rendimiento de los empleados. Esto implica proporcionar claridad en cuanto a las expectativas de trabajo, proporcionar retroalimentación

constructiva, establecer metas y objetivos claros, y brindar apoyo y orientación cuando sea necesario.

- **Comunicación:** en el contexto organizacional, la comunicación efectiva es fundamental para garantizar que la información se transmita de manera clara y precisa, tanto dentro de la empresa como hacia el exterior. Una comunicación fluida implica que la información fluye de manera suave y sin obstáculos, permitiendo una transmisión eficiente de mensajes.
- **Condiciones laborales:** en primer lugar, los elementos materiales se refieren a los recursos físicos y materiales que la organización proporciona a sus empleados para llevar a cabo sus tareas. En segundo lugar, los elementos económicos se refieren a la compensación y beneficios que la organización brinda a sus empleados.

1.4. MARCO CONCEPTUAL:

Clima organizacional:

“El clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” (García y Zapata, 2008, p.54); lo cual indica que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el comportamiento de los colaboradores dentro de un ambiente de trabajo.

Satisfacción laboral:

“El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicológicas, sociales y económicas acordes con sus expectativas” (Muñoz, 1990, p.76)

Desempeño laboral:

“El desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a lo requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones” (Chiavenato 2007, p. 236); esta definición demuestra que el desempeño laboral proviene del colaborador, de los resultados que pueda obtener en cuanto a su trabajo, cumpliendo con la misión de la organización donde se encuentre.

Liderazgo:

“El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Gómez, 2002). Esto hace referencia a la habilidad que tiene una persona para poder dirigir a un grupo de personas pertenecientes a una organización, lo cual les permitirá al logro y cumplimiento de objetivos trazados; por otro lado, el liderazgo es uno de los indicadores en lo que confiere a clima organizacional, ya que depende de la habilidad que ejercen los jefes al momento de liderar a un grupo de trabajadores a su cargo y los resultados que se obtienen de ello.

Motivación:

“La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa” (Robbins, 1999, p. 123). El autor hace mención a la influencia del contexto en el que se encuentren los colaboradores en su centro de trabajo la motivación, y cómo es que se refleja en el desempeño laboral.

Sentido de pertenencia:

“La experiencia de la participación personal en un sistema o entorno en donde las personas se sienten una parte integral de dicho sistema o el medio ambiente” (Hagerty et al. 1992, p.173); por lo cual se puede decir que, si es que el colaborador, desde su perspectiva, siente que se encuentra en una organización donde aprecian su esfuerzo, donde existe un agradable clima laboral, se sentirá perteneciente a la empresa y satisfecho de poder cumplir con la misión de la misma.

Fidelización:

La fidelización, es la estrategia que realiza una empresa o institución para retener colaboradores que demuestran alto rendimiento, aportando competitividad y siendo beneficiosos para la organización. Logrando que el colaborador no sienta la necesidad de buscar otro lugar donde laborar, ya que sentirá que donde se encuentra, lo aprecian, lo respetan y valoran su esfuerzo.

Trabajo en equipo:

"Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida". (Katzenbach y Smith, 2004); mediante esta definición, se puede notar cómo es que un grupo de personas puede realizar trabajo en equipo al compartir objetivos comunes y tener una estrategia para cumplirlos.

Compromiso laboral:

El compromiso laboral se refiere al grado de dedicación, lealtad y motivación que un empleado muestra hacia su trabajo y hacia la organización para la cual trabaja. Se caracteriza por un sentido de responsabilidad, identificación con los objetivos y valores de la empresa, así como un esfuerzo continuo para contribuir al éxito de la misma.

Participación en la toma de decisiones:

En el ámbito laboral se refiere al grado en que los empleados son involucrados en el proceso de tomar decisiones que afectan su trabajo, su equipo o la organización en general. Este tipo de participación puede variar desde simples consultas sobre decisiones menores hasta la inclusión activa de los empleados en la toma de decisiones estratégicas importantes.

Comunicación interna:

La comunicación interna se refiere al intercambio de información, mensajes y conocimientos dentro de una organización, entre los diferentes niveles jerárquicos, departamentos y equipos. Es un proceso fundamental para el buen funcionamiento de una empresa, ya que facilita la coordinación de actividades,

promueve la colaboración, fortalece la cultura organizacional y contribuye al logro de los objetivos empresariales.

Escucha interna:

La escucha interna se refiere a la capacidad de una organización para recoger, procesar y responder a las opiniones, preocupaciones, ideas y sugerencias de sus empleados. Es un componente clave de la comunicación interna y es fundamental para fomentar un ambiente laboral inclusivo, promover la participación de los empleados y mejorar la toma de decisiones.

1.5. PROBLEMA CIENTÍFICO:

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024?

1.6. HIPÓTESIS:

HIPÓTESIS GENERAL:

- El clima organizacional influye de manera directa en la satisfacción laboral, evidenciándose en el desempeño laboral y en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

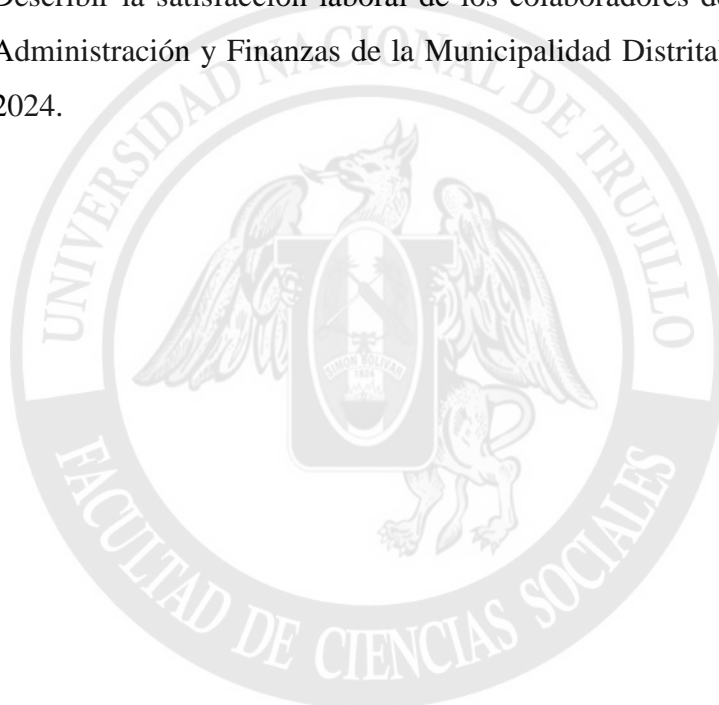
- El desempeño laboral se vio reflejado en el liderazgo y la motivación, lo que influyó de manera directa en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.
- El sentido de pertenencia se vio reflejado en el compromiso laboral y en la participación en toma de decisiones, lo que influyó de manera directa en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

1.7. OBJETIVOS:**OBJETIVO GENERAL:**

Analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.
- Describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.



II. MATERIAL Y MÉTODOS:

2.1. MÉTODOS:

2.1.1. M. Inductivo Deductivo:

En el contexto mencionado, el método inductivo-deductivo se utilizó para determinar las características de los sujetos y obtener generalidades sobre cómo el clima organizacional afectó la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el año 2024.

2.1.2. M. Analítico Sintético:

Se realizó un análisis exhaustivo del clima organizacional y la satisfacción laboral, examinando detalladamente cada factor y explorando su vínculo con la teoría previa, lo cual posibilitó una comprensión más precisa y clara.

2.1.3. M. Estadístico:

Mediante el método estadístico se pudo recopilar, organizar, presentar, analizar e interpretar datos con el fin de obtener información significativa y hacer inferencias sobre los colaboradores de la Subgerencia de Recursos Humanos.

2.2. TÉCNICAS:

2.2.1. Encuesta:

Esta técnica posibilitó obtener información cuantitativa sobre la satisfacción laboral de los empleados.

2.2.2. Entrevista:

Esta técnica posibilitó la obtención de datos cualitativos acerca del nivel de satisfacción laboral de los empleados de la organización.

2.3.INSTRUMENTOS:

2.3.1. Cuestionario:

Este instrumento fue utilizado para recopilar información de los empleados que pertenecen a la Gerencia de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el año 2024.

2.3.2. Guía de entrevista:

Este instrumento estructurado proporcionó un marco organizado para llevar a cabo las respectivas entrevistas con los colaboradores de la Gerencia de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el año 2024.

2.3.3. Registro de entrevista:

El registro de entrevista cumplió varios propósitos importantes y contribuyó significativamente al proceso de investigación con los empleados de la Gerencia de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el año 2024.

2.4.POBLACIÓN MUESTRA:

2.4.1. POBLACIÓN:

La población total de la investigación son 40 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el año 2024.

2.4.2. MUESTRA:

El universo muestral corresponde a un total de 40 colaboradores de la Gerencia de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el año 2024.

III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

3.1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN:

La institución está ubicada en el Distrito El Porvenir, Av. Sánchez Carrión en la cuadra 5. Por otro lado, a cerca de su reseña histórica se puede decir que, en 1956, se fundó la Asociación de Progreso y Administración Local, la cual coordinó una masiva manifestación hasta la Plaza de Armas de Trujillo con el propósito de solicitar al prefecto del departamento que intercediera ante el Gobierno Central.

El 24 de diciembre, el proyecto fue aprobado, marcando así la creación de la primera barriada del Departamento de la Libertad, respaldada por la Ley N° 13517 del 14 de febrero de 1961 y su Reglamento (Decreto Supremo N° 023 del 21 de julio de 1961), reconocida mediante Resolución Suprema N° 0291 del 8 de marzo de 1964. Finalizando la reseña histórica, el Distrito de El Porvenir fue establecido por la Ley N° 15368 del 8 de enero de 1965, situándose en la Provincia de Trujillo, Región La Libertad.

A cerca de la misión, la institución se dedica a fomentar de manera coordinada el desarrollo completo del distrito, promoviendo la actividad empresarial mediante un territorio integrado, saludable y con servicios de alta calidad.

Mencionando la visión, el Porvenir se presenta como la capital del calzado, una ciudad habitable, competitiva y sostenible, donde tanto mujeres como hombres disfrutan de igualdad de oportunidades y se fomenta una cultura de paz.

3.2. DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN:

Tabla 1:

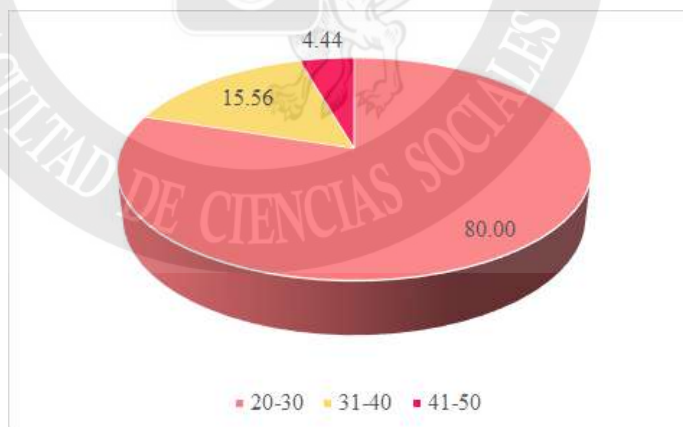
Edades de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
20-30	36	80.00
31-40	7	15.56
41-50	2	4.44
TOTAL	45	100.00

Nota: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.*

Figura 1:

Edades de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 1

En la figura se observa las de edades de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, evidenciándose que el mayor rango de edad esta entre los 20 a 30 años con 80%, un 15,56% está entre el rango de edad de 31 a 40 y un 4,44% entre los rangos de edad de 41 a 50 años.

Tabla 2:

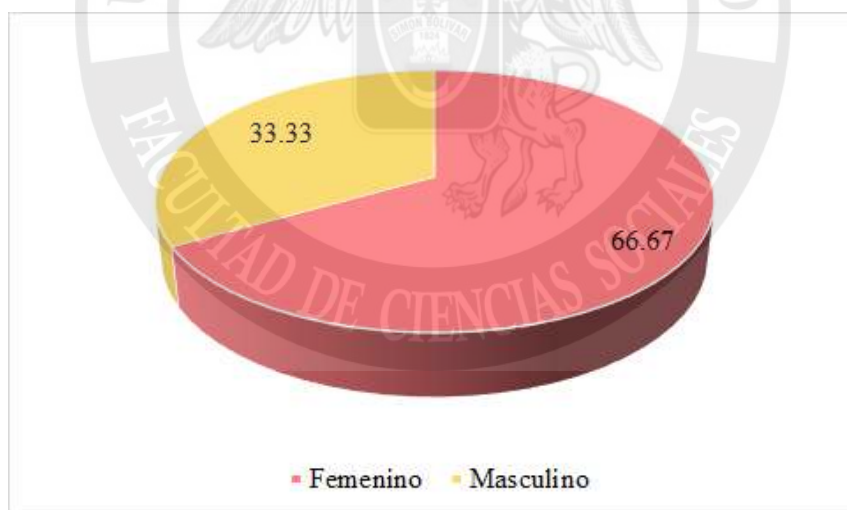
Género de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Femenino	30	66.67
Masculino	15	33.33
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 2:

Género de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 2

En la figura se observa el género de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 66,67% son de género femenino y el 33,33% entre los rangos de edad de 41 a 50 años.

Tabla 3:

Estado civil de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Soltero	41	91.11
Casado	4	8.89
Viudo	0	-
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 3:

Estado civil de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 3

En la figura se observa el estado civil de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 91,11% son solteros y el 8,89% son casados.

Tabla 4:

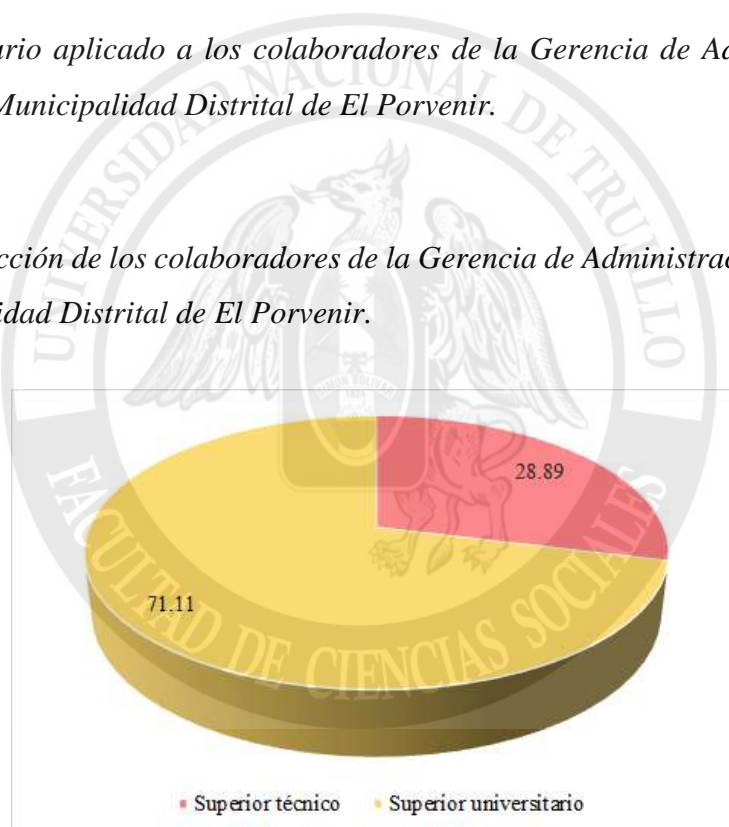
Grado de instrucción de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Superior técnico	13	28.89
Superior universitario	32	71.11
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 4:

Grado de instrucción de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 4

En la figura se observa el grado de instrucción de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 71,11% son de grado superior técnico y el 28,89% son superior universitario.

Tabla 5:

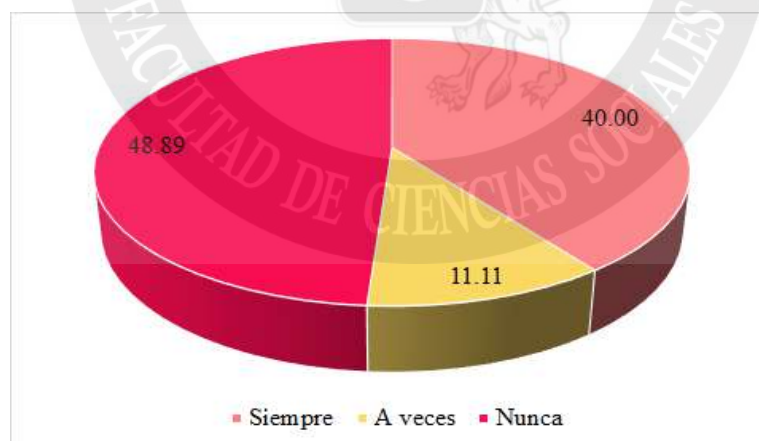
Oportunidad de expresar ideas o preocupaciones a su líder en los últimos meses de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	18	40.00
A veces	5	11.11
Nunca	22	48.89
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 5:

Oportunidad de expresar ideas o preocupaciones a su líder en los últimos meses de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 5**

En la figura se observa la oportunidad de expresar ideas o preocupaciones a su líder en los últimos meses de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el cual se evidencia que el 48,89% nunca lo hace, el 40,00% siempre y el 11,11% a veces.

Tabla 6:

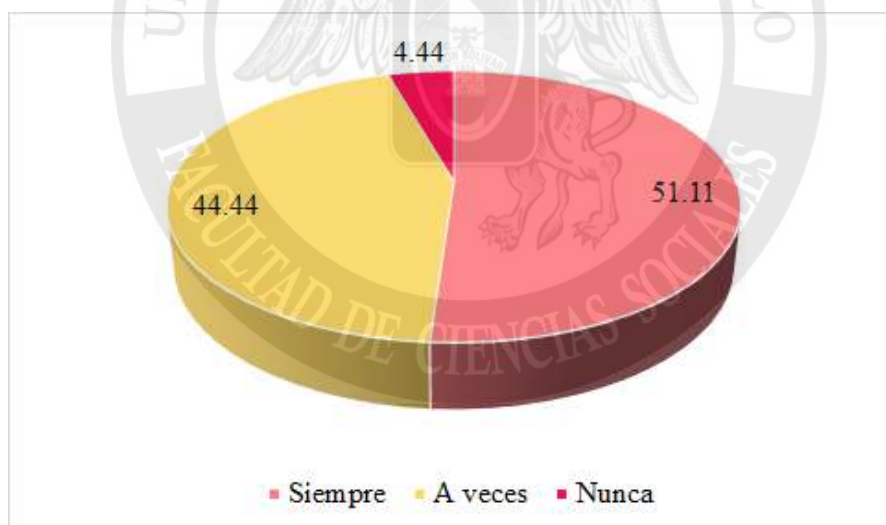
Frecuencia trabajando bajo la dirección de su líder de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	23	51.11
A veces	20	44.44
Nunca	2	4.44
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 6:

Frecuencia trabajando bajo la dirección de su líder de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 6

En la figura se observa la frecuencia trabajando bajo la dirección de su líder de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el cual se evidencia que el 51,11% siempre lo hace, el 44,44% a veces y el 4,44% nunca.

Tabla 7:

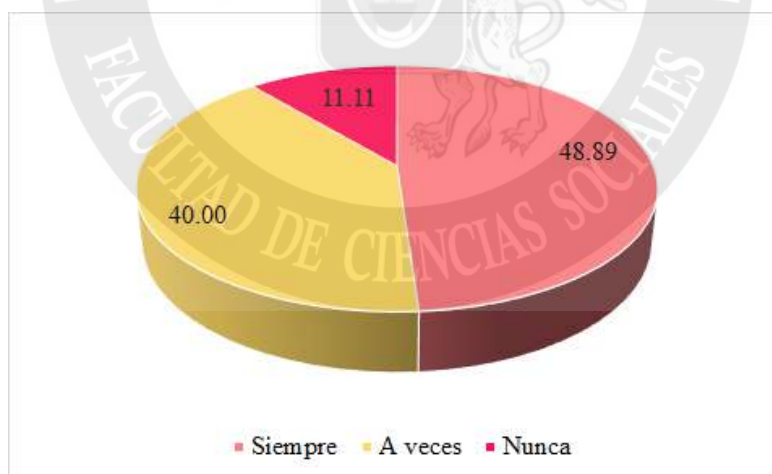
Regularidad de cuando su líder les brinda orientación o apoyo en el desarrollo de sus habilidades profesionales de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	22	48.89
A veces	18	40.00
Nunca	5	11.11
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 7:

Regularidad de cuando su líder les brinda orientación o apoyo en el desarrollo de sus habilidades profesionales de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir



Nota: Tabla 7

En la figura se observa la regularidad de cuando su líder les brinda orientación o apoyo en el desarrollo de sus habilidades profesionales de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el cual se evidencia que el 48,89% siempre lo hace, el 40,00% a veces y el 11,11% nunca.

Tabla 8:

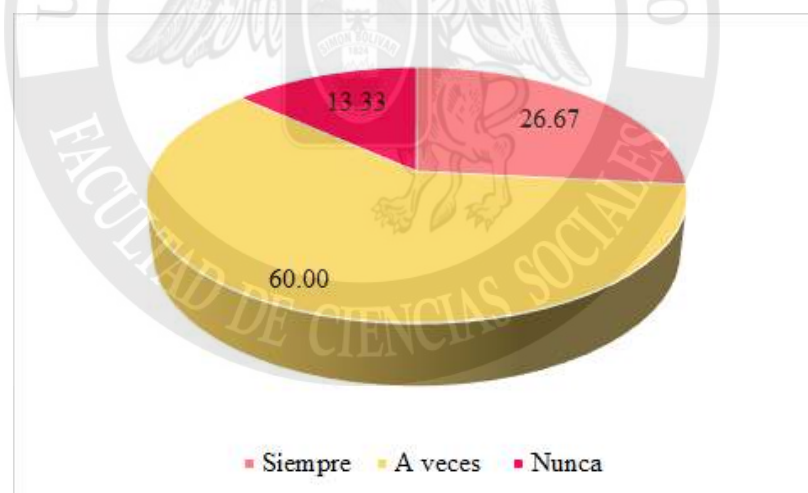
Frecuencia de reuniones individuales entre el líder y los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	12	26.67
A veces	27	60.00
Nunca	6	13.33
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 8:

Frecuencia de reuniones individuales entre el líder y los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 8

En la figura se observa la frecuencia de reuniones individuales entre el líder y los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en el cual el 60,00% siempre lo hace, el 26,67% a veces y el 13,33% nunca.

Tabla 9:

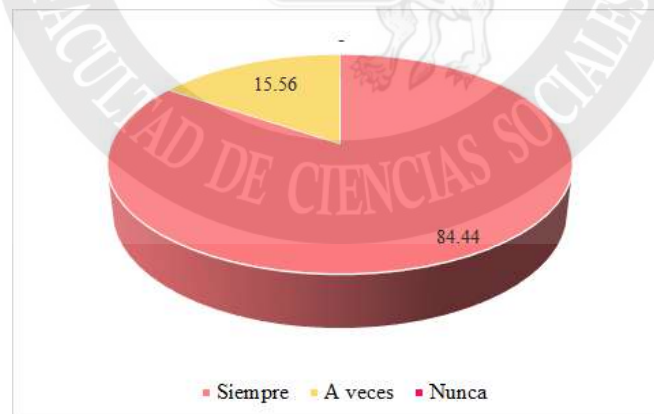
Importancia de que siempre exista un liderazgo dentro de un grupo de trabajo para los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	38	84.44
A veces	7	15.56
Nunca	0	-
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 9:

Importancia de que siempre exista un liderazgo dentro de un grupo de trabajo para los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 9**

En la figura se observa la importancia de que siempre exista un liderazgo dentro de un grupo de trabajo para los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 84,44% siempre piensa en que es importante y el 15,56% nunca.

Tabla 10:

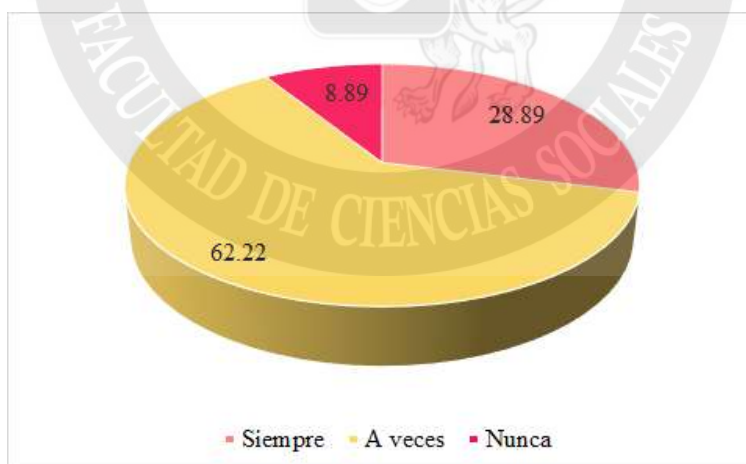
Frecuencia de instrucciones dadas por el líder en sus tareas diarias a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	13	28.89
A veces	28	62.22
Nunca	4	8.89
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 10:

Frecuencia de instrucciones dadas por el líder en sus tareas diarias a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 10

En la figura se observa la frecuencia de las instrucciones dadas por el líder en sus tareas diarias a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital del Porvenir, en la cual se evidencia que el 62,22% siempre lo hace, 28,89% siempre y el 8,89% nunca.

Tabla 11:

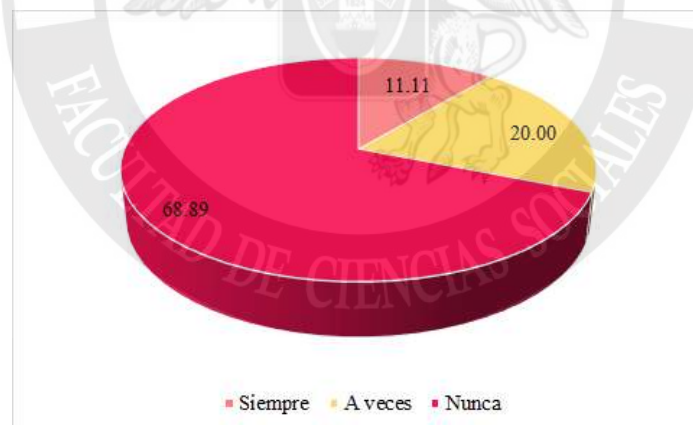
Frecuencia de motivación en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	5	11.11
A veces	9	20.00
Nunca	31	68.89
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 11:

Frecuencia de motivación en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 11

En la figura se observa la frecuencia de motivación en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 68,89% nunca la siente, el 20,00% a veces y el 11,11% nunca.

Tabla 12:

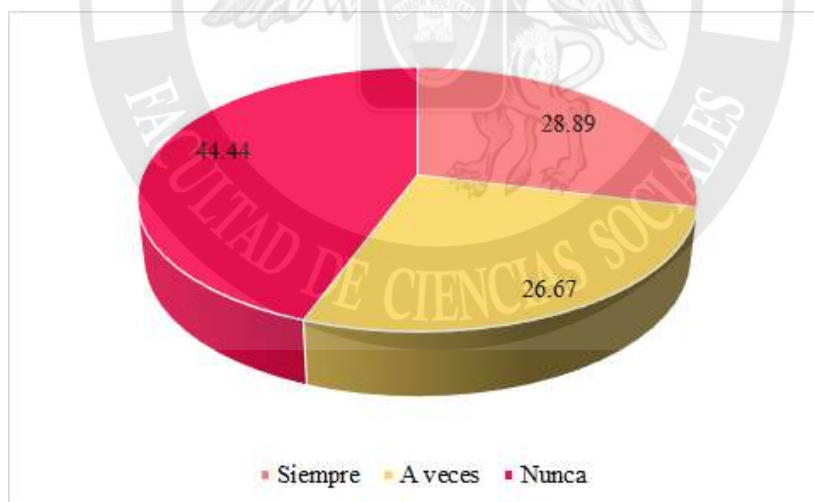
Experimentan una fuerte motivación en sus tareas laborales los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	13	28.89
A veces	12	26.67
Nunca	20	44.44
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 12:

Experimentan una fuerte motivación en sus tareas laborales los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 12**

En la figura se observa cómo experimentan una fuerte motivación en sus tareas laborales los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 44,44% nunca lo hace, el 28,89% siempre y el 26,67% a veces.

Tabla 13:

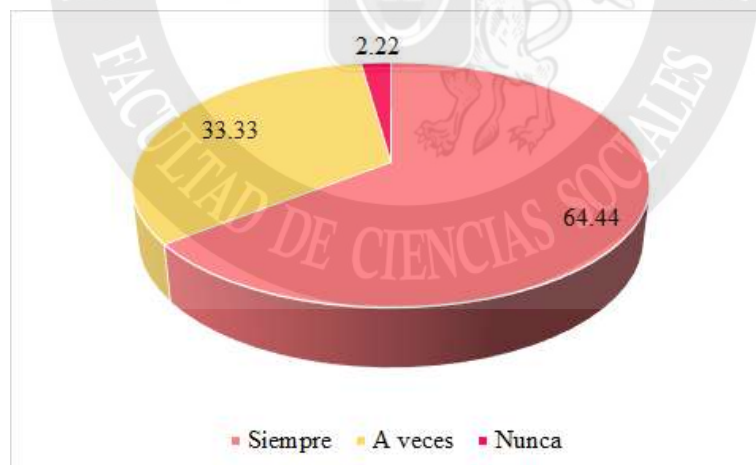
Frecuencia de influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	29	64.44
A veces	15	33.33
Nunca	1	2.22
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 13:

Frecuencia de influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 13**

En la figura se observa la frecuencia de influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 64.44% siempre lo hace y el 33.33% a veces y el 2.22% nunca.

Tabla 14:

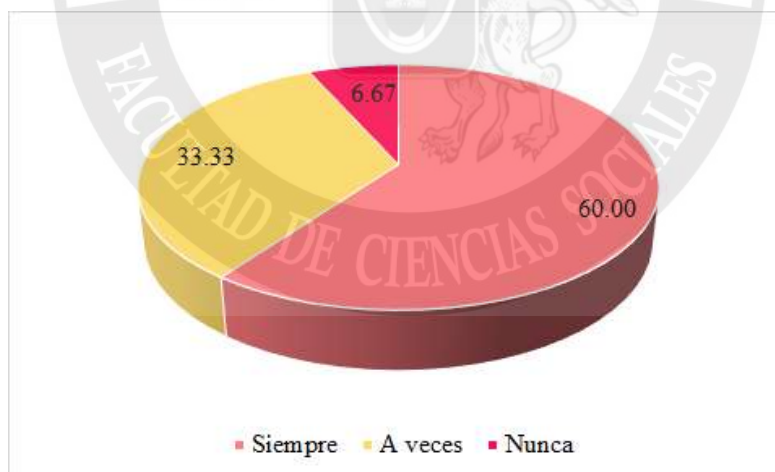
Motivación como constante en la vida laboral para los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	27	60.00
A veces	15	33.33
Nunca	3	6.67
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 14:

Motivación como constante en la vida laboral para los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 14

En la figura se observa la motivación como constante en la vida laboral para los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 60,00% siempre lo hace, el 33,33% a veces y el 6,67 nunca.

Tabla 15:

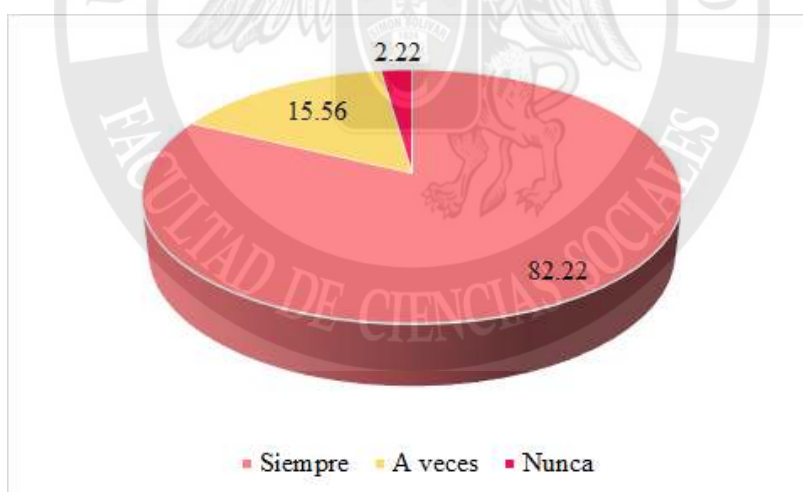
Motivación para alcanzar las metas profesionales por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	37	82.22
A veces	7	15.56
Nunca	1	2.22
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 15:

Motivación para alcanzar las metas profesionales por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 15

En la figura se observa la motivación para alcanzar las metas profesionales por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 82,22% siempre la tiene, el 15,56% a veces y el 2,22% nunca.

Tabla 16:

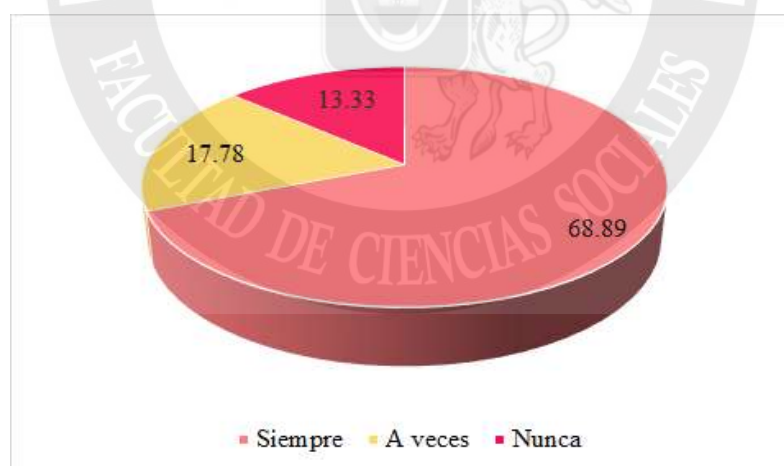
Regularidad de búsqueda de oportunidades laborales en otras empresas por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	31	68.89
A veces	8	17.78
Nunca	6	13.33
TOTAL	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 16:

Regularidad de búsqueda de oportunidades laborales en otras empresas por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 16**

En la figura se observa la regularidad de búsqueda de oportunidades laborales en otras empresas por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 68,89% siempre lo hace, el 17,78% a veces y el 13,33% nunca.

Tabla 17:

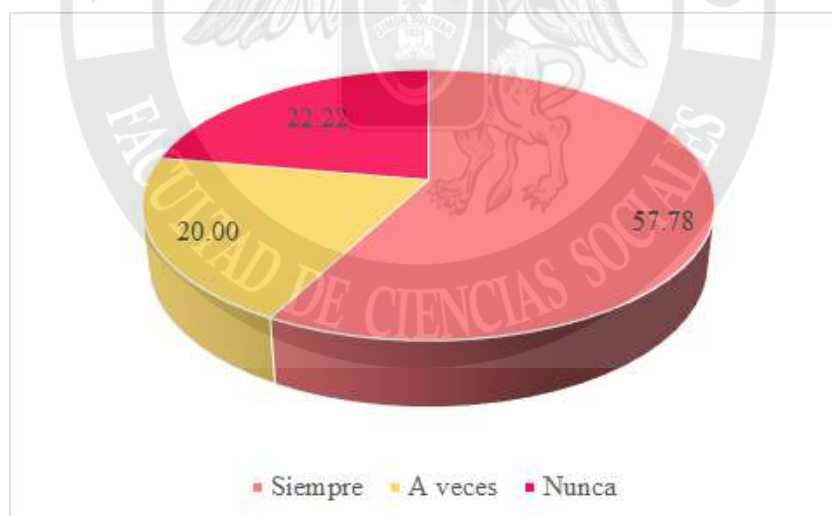
Frecuencia de plantearse dejar su empleo actual por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	26	57.78
A veces	9	20.00
Nunca	10	22.22
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 17:

Frecuencia de plantearse dejar su empleo actual por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 17**

En la figura se observa la frecuencia de plantearse dejar su empleo actual por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 57,78% siempre lo hace, el 22,22% nunca y el 20% a veces.

Tabla 18:

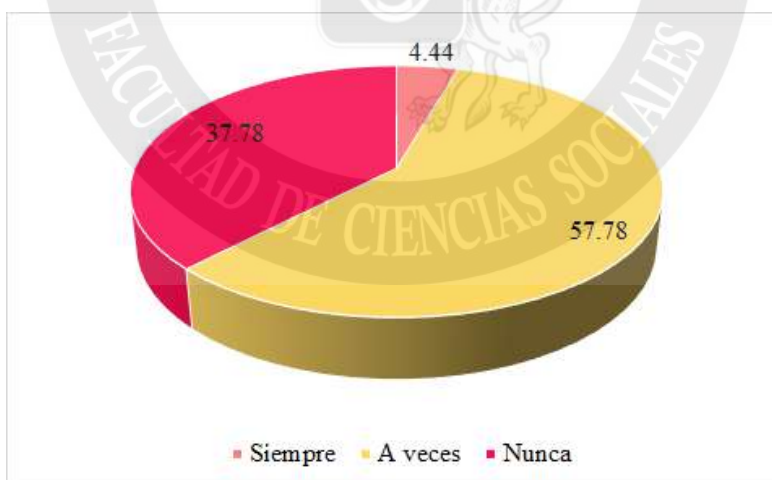
Veces que han participado en entrevistas de trabajo en los últimos meses los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	2	4.44
A veces	26	57.78
Nunca	17	37.78
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 18:

Veces que han participado en entrevistas de trabajo en los últimos meses los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 18

En la figura se observa las veces que han participado en entrevistas de trabajo en los últimos meses los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en la cual se evidencia que el 57,78% a veces lo hace, el 37,78% nunca y el 4,44% siempre.

Tabla 19:

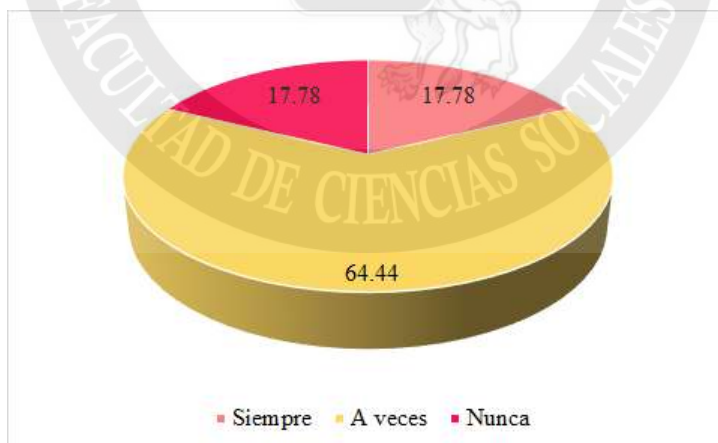
Frecuencia en las que han tenido conversaciones con amigos o colegas sobre la posibilidad de cambiar de trabajo en los últimos tres meses los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	8	17.78
A veces	29	64.44
Nunca	8	17.78
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 19:

Frecuencia en las que han tenido conversaciones con amigos o colegas sobre la posibilidad de cambiar de trabajo en los últimos tres meses los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir



Nota: Tabla 19

En la figura se observa la frecuencia en las que han tenido conversaciones con amigos o colegas sobre la posibilidad de cambiar de trabajo en los últimos tres meses los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 64,44% a veces, el 17,78% siempre y el otro 17,78% nunca.

Tabla 20:

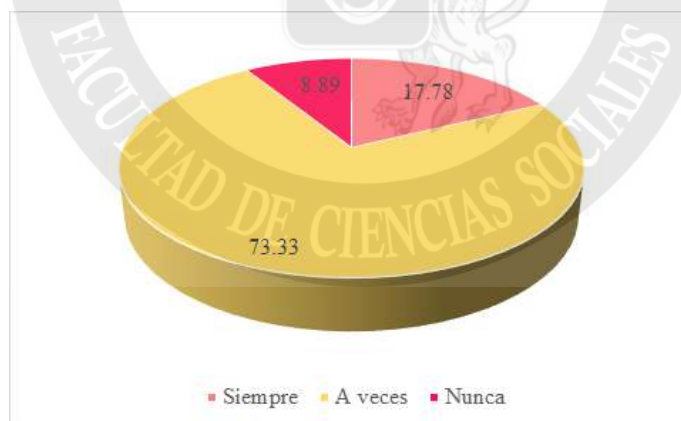
Frecuencia en las que han considerado cambiar de trabajo en el último año los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	8	17.78
A veces	33	73.33
Nunca	4	8.89
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 20:

Frecuencia en las que han considerado cambiar de trabajo en el último año los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 20**

En la figura se observa la frecuencia con la que han considerado cambiar de trabajo en el último año los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 73,33% a veces las han tenido, el 17,78% siempre y el 8,89% nunca.

Tabla 21:

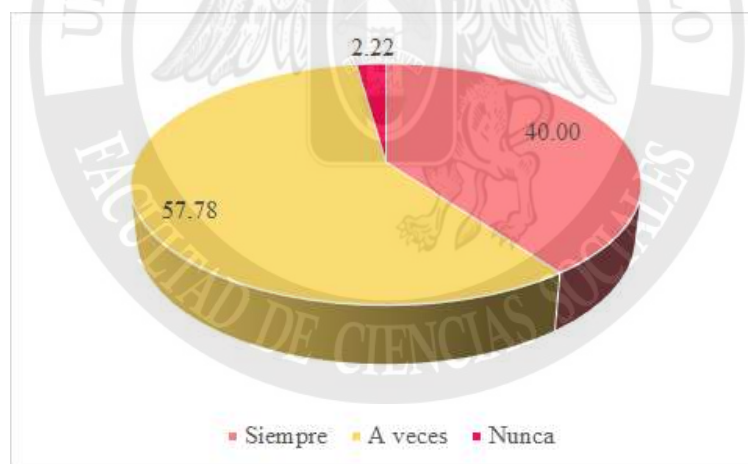
Frecuencia con la que trabajan en equipo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	18	40.00
A veces	26	57.78
Nunca	1	2.22
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 21:

Frecuencia con la que trabajan en equipo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 21**

En la figura se observa la frecuencia con la que trabajan en equipo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 57,78% a veces lo hace, el 40% siempre y el 2,22% nunca.

Tabla 22:

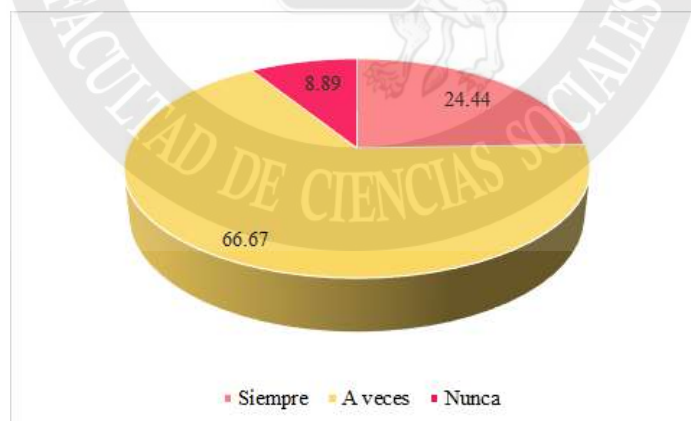
Regularidad con la que se les asignan tareas que requieren colaboración con otros miembros del equipo a colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	11	24.44
A veces	30	66.67
Nunca	4	8.89
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 22:

Regularidad con la que se les asignan tareas que requieren colaboración con otros miembros del equipo a colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 22

En la figura se observa la regularidad con la que se les asignan tareas que requieren colaboración con otros miembros del equipo a colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 66,47% a veces se les asigna, al 24,44% siempre y al 8,89% nunca.

Tabla 23:

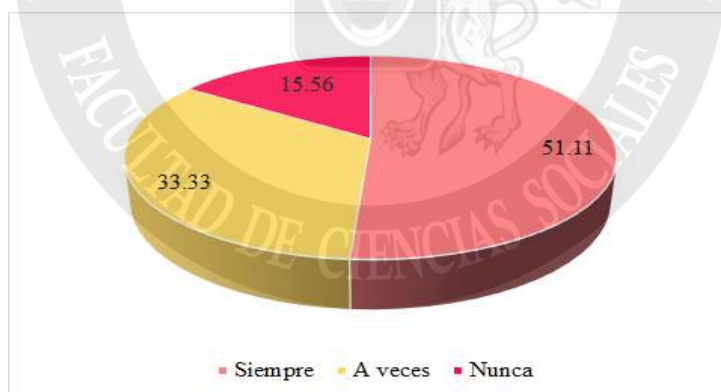
Frecuencia con la que participan en proyectos de equipo en el trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	23	51.11
A veces	15	33.33
Nunca	7	15.56
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 23:

Frecuencia con la que participan en proyectos de equipo en el trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 23

En la figura se observa la frecuencia con la que participan en proyectos de equipo en el trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 51,11% siempre lo hace, el 33,33% a veces y el 15,56% nunca.

Tabla 24:

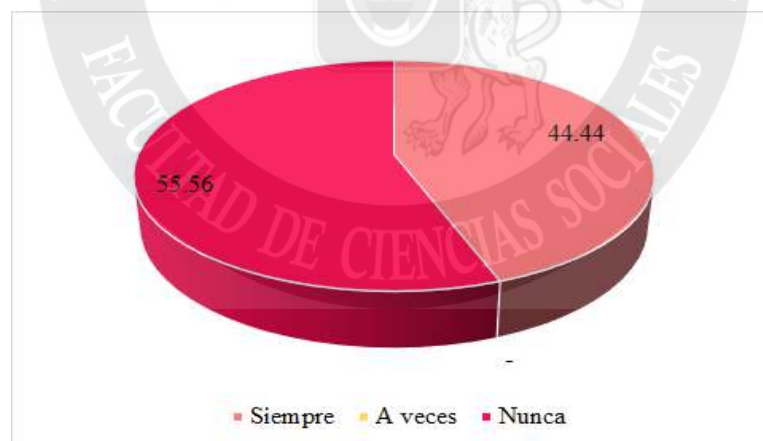
Frecuencia con la que piden apoyo a alguno de sus compañeros cuando tienen alguna duda entre los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	20	44.44
A veces	0	-
Nunca	25	55.56
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 24:

Frecuencia con la que piden apoyo a alguno de sus compañeros cuando tienen alguna duda entre los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 24**

En la figura se observa la frecuencia con la que piden apoyo a alguno de sus compañeros cuando tienen alguna duda entre colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 55,56% nunca lo hace y el 44,44% siempre lo hace.

Tabla 25:

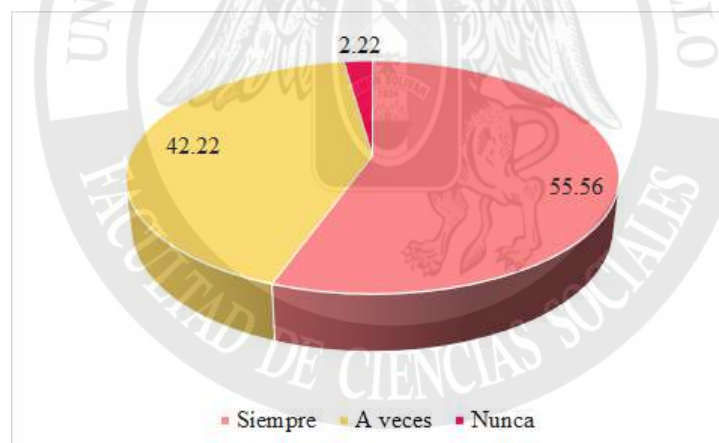
Frecuencia con la que se sienten comprometidos con su trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	25	55.56
A veces	19	42.22
Nunca	1	2.22
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 25:

Frecuencia con la que se sienten comprometidos con su trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 25**

En la figura se observa la frecuencia con la que se sienten comprometidos con su trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 55,56 % siempre, el 42,22% a veces y el 2,22% nunca.

Tabla 26:

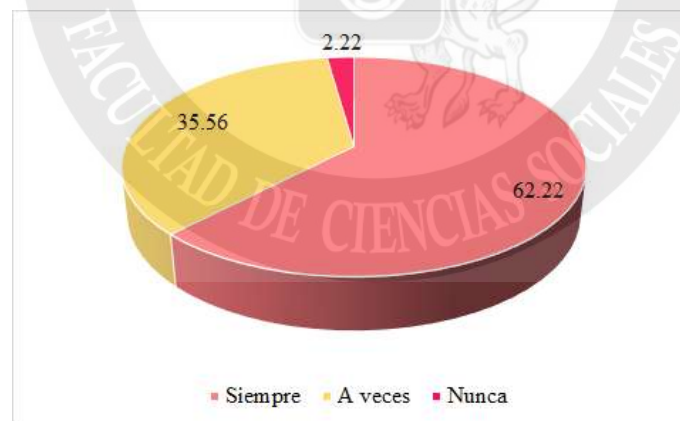
Frecuencia con la que el compromiso influye positivamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	28	62.22
A veces	16	35.56
Nunca	1	2.22
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 26:

Frecuencia con la que el compromiso influye positivamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 26**

En la figura se observa la frecuencia con la que el compromiso influye positivamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 62,22% siempre influye, el 35,56% a veces y el 2,22% nunca.

Tabla 27:

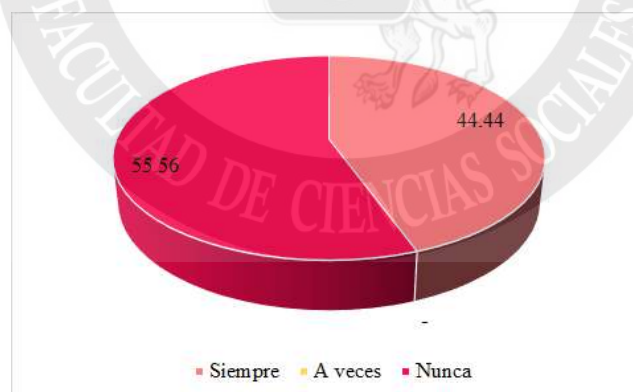
Frecuencia con la que consideran que su nivel de compromiso es bajo en el trabajo entre colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	20	44.44
A veces	0	-
Nunca	25	55.56
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 27:

Frecuencia con la que consideran que su nivel de compromiso es bajo en el trabajo entre colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 27**

En la figura se observa la frecuencia con la que consideran que su nivel de compromiso es bajo en el trabajo entre colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 55,56% nunca lo consideran y el 44,44% siempre.

Tabla 28:

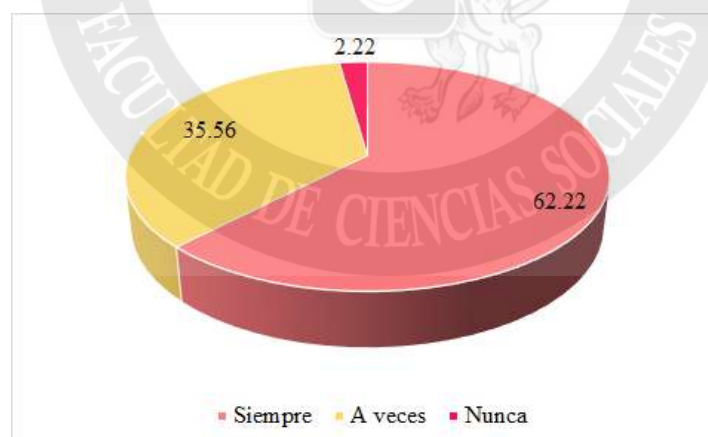
Experimentan picos altos de compromiso durante la semana de trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	28	62.22
A veces	16	35.56
Nunca	1	2.22
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 28:

Experimentan picos altos de compromiso durante la semana de trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 28**

En la figura se observa la frecuencia con la que los colaboradores experimentan picos altos de compromiso durante la semana de trabajo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 62,22% siempre lo experimenta, el 35,56% a veces y el 2,22% nunca.

Tabla 29:

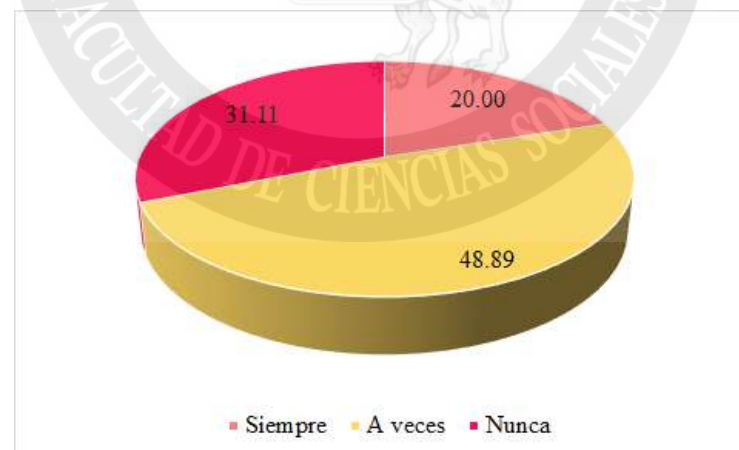
Frecuencia con la que participan en la toma de decisiones en su lugar de trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	9	20.00
A veces	22	48.89
Nunca	14	31.11
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 29:

Frecuencia con la que participan en la toma de decisiones en su lugar de trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir

**Nota: Tabla 29**

En la figura se observa la frecuencia con la que participan en la toma de decisiones en su lugar de trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 48,89% a veces participa, el 31,11% nunca y el 20% siempre.

Tabla 30:

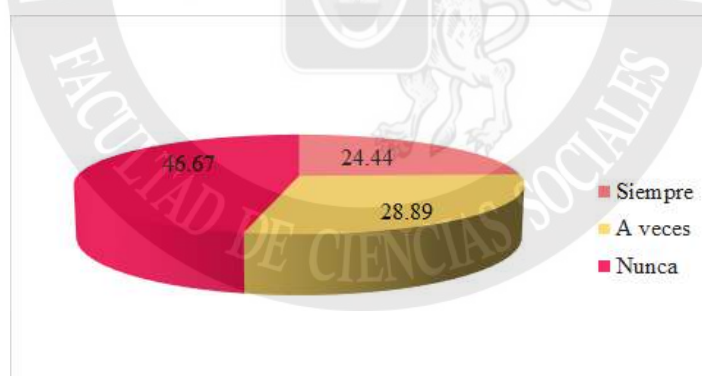
Veces en la que se les consulta para tomar decisiones importantes en el equipo de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	11	24.44
A veces	13	28.89
Nunca	21	46.67
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 30:

Veces en la que se les consulta para tomar decisiones importantes en el equipo de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 30

En la figura se observa las veces en la que se les consulta para tomar decisiones importantes en el equipo de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 46,67% nunca se les ha consultado, al 28,89% a veces y al 24,44% siempre.

Tabla 31:

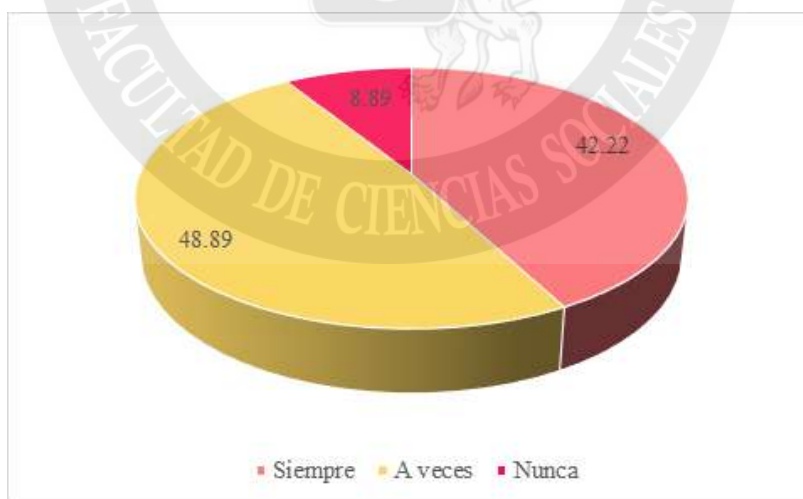
Frecuencia con la cual reciben información acerca de los eventos que se realizarán dentro de la institución los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	19	42.22
A veces	22	48.89
Nunca	4	8.89
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 31:

Frecuencia con la cual reciben información acerca de los eventos que se realizarán dentro de la institución los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 31

En la figura se observa la frecuencia con la cual reciben información acerca de los eventos que se realizarán dentro de la institución los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 48,89% a veces a recibido, el 42,22% siempre y el 8,89% nunca.

Tabla 32:

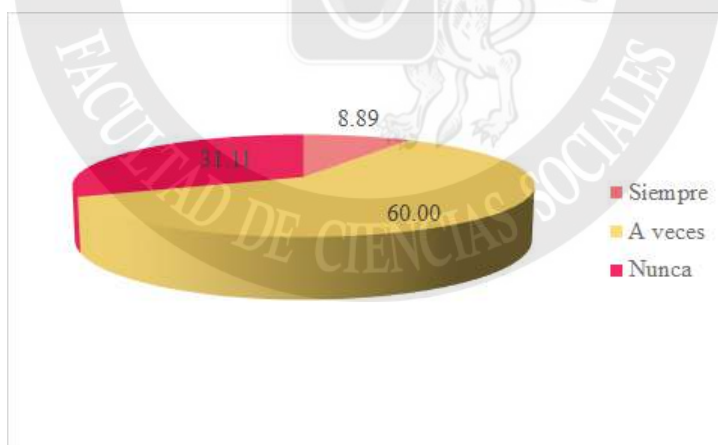
Frecuencia en las que han recibido capacitación formal sobre la comunicación efectiva en el trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	4	8.89
A veces	27	60.00
Nunca	14	31.11
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 32:

Frecuencia en las que han recibido capacitación formal sobre la comunicación efectiva en el trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 32

En la figura se observa la frecuencia en las que han recibido capacitación formal sobre la comunicación efectiva en el trabajo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 60% a veces ha recibido, el 31,11% nunca y el 8,89% siempre.

Tabla 33:

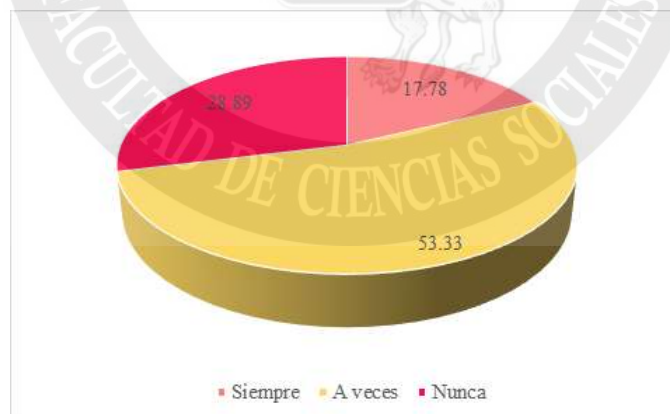
Frecuencia con la que tienen acceso a canales de comunicación interna que fomentan la colaboración y la información los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	8	17.78
A veces	24	53.33
Nunca	13	28.89
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 33:

Frecuencia con la que tienen acceso a canales de comunicación interna que fomentan la colaboración y la información los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 33

En la figura se observa la frecuencia con la que tienen acceso a canales de comunicación interna que fomentan la colaboración y la información los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 53,33% a veces las han tenido, el 28,89% nunca y el 17,78% siempre.

Tabla 34:

Veces al mes en las que comunican sus avances y logros a su equipo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	9	20.00
A veces	27	60.00
Nunca	9	20.00
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 34:

Veces al mes en las que comunican sus avances y logros a su equipo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 34

En la figura se observa las veces al mes en las que comunican sus avances y logros a su equipo los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 60% a veces las ha comunicado, el 20% siempre y el 20% nunca.

Tabla 35:

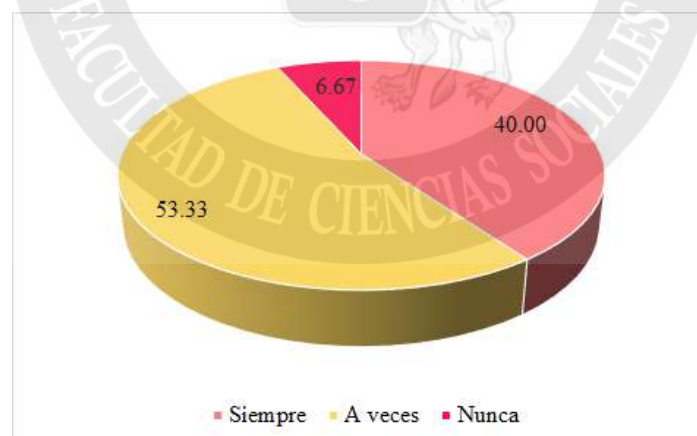
Frecuencia con las que suelen tener conversaciones positivas con sus compañeros dentro de su ámbito laboral los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	18	40.00
A veces	24	53.33
Nunca	3	6.67
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 35:

Frecuencia con las que suelen tener conversaciones positivas con sus compañeros dentro de su ámbito laboral los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir

**Nota: Tabla 35**

En la figura se observa la frecuencia con las que suelen tener conversaciones positivas con sus compañeros dentro de su ámbito laboral los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 53,33% a veces las han tenido, el 40% siempre y el 6,67% nunca.

Tabla 36:

Frecuencia con la que se practica la escucha activa durante las conversaciones laborales entre los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	16	35.56
A veces	24	53.33
Nunca	5	11.11
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 36:

Frecuencia con la que se practica la escucha activa durante las conversaciones laborales entre los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 36**

En la figura se observa la frecuencia con la que se practica la escucha activa durante las conversaciones laborales entre los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 53,33% a veces lo practica, el 35,56% siempre y el 11,11% nunca.

Tabla 37:

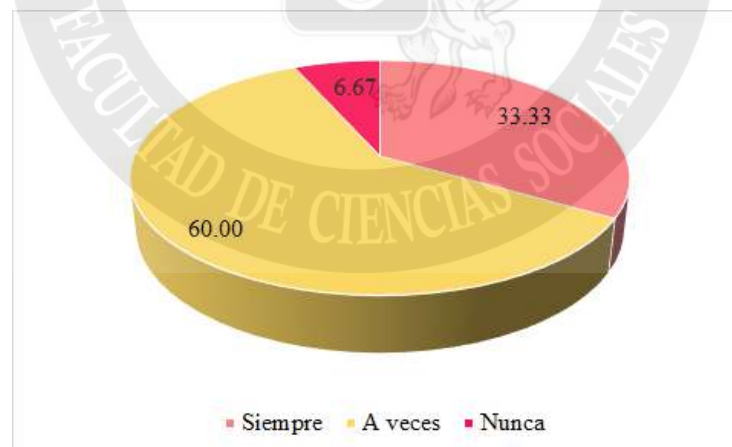
Regularidad con la que se aseguran de comprender completamente las necesidades de sus usuarios a través de la escucha activa los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	15	33.33
A veces	27	60.00
Nunca	3	6.67
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 37:

Regularidad con la que se aseguran de comprender completamente las necesidades de sus usuarios a través de la escucha activa los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 37**

En la figura se observa la regularidad con la que se aseguran de comprender completamente las necesidades de sus usuarios a través de la escucha activa los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 60% a veces se asegura de comprender, el 33,33% siempre y el 6,67% nunca.

Tabla 38:

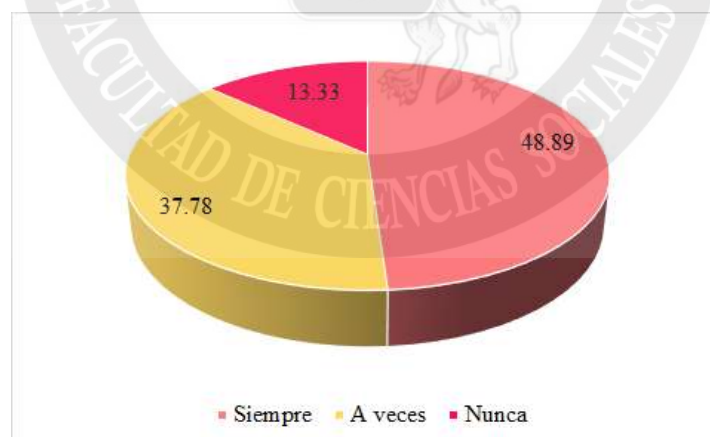
Frecuencia en las que se esfuerzan por escuchar activamente a sus colegas los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	22	48.89
A veces	17	37.78
Nunca	6	13.33
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 38:

Frecuencia en las que se esfuerzan por escuchar activamente a sus colegas los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

**Nota: Tabla 38**

En la figura se observa la Frecuencia en las que se esfuerzan por escuchar activamente a sus colegas los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 48,89% siempre lo hace, el 37,78% a veces y el 13,33% nunca.

Tabla 39:

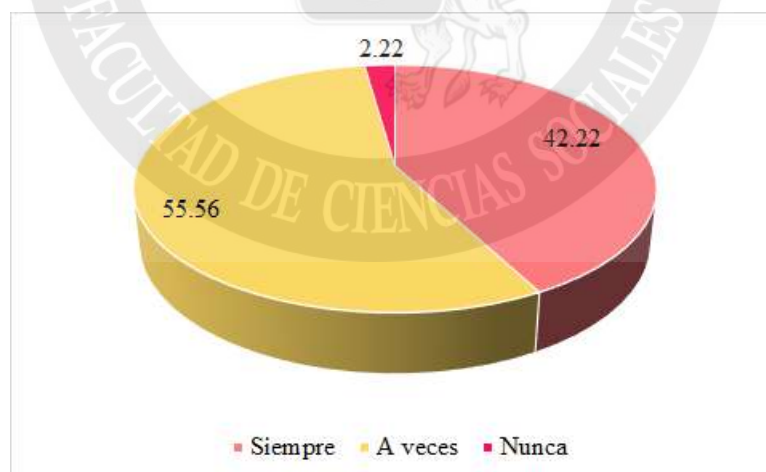
Regularidad en la que aplican la escucha activa al trabajar con equipos multidisciplinarios en proyectos complejos los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

ITEMS	N°	F
Siempre	19	42.22
A veces	25	55.56
Nunca	1	2.22
Total	45	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Figura 39:

Regularidad en la que aplican la escucha activa al trabajar con equipos multidisciplinarios en proyectos complejos los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.



Nota: Tabla 39

En la figura se observa la regularidad en la que aplican la escucha activa al trabajar con equipos multidisciplinarios en proyectos complejos los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en la cual se evidencia que el 55,56% a veces lo ha hecho el 42,22% siempre y el 2,22% nunca.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

El clima organizacional tiene un impacto en la satisfacción laboral de los empleados, teniendo la presente investigación con la participación de 45 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, donde el 80% tienen entre 20 a 30 años, lo cual se señala en la figura 1; por otro lado, el 66,67% son de género femenino en la figura 2; en la figura 3, el 91,11% son solteros y finalmente con respecto al grado de instrucción, en la figura 4, el 71,11% son de grado superior técnico.

Los datos mencionados, brindan conocimiento sobre la población con la cual se llevó a cabo la investigación y de esta manera adentrarse en las variables de la presente investigación, teniendo como la primera variable al clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Sobre el clima laboral, en la figura 5, el 48,89%, nunca tiene la oportunidad de expresar ideas o preocupaciones a su líder en los últimos meses, siendo este el mayor porcentaje por poco, ya que el que le sigue de este, es el “siempre”, por ende, hay una leve diferencia entre los que piensan que sus jefes son autoritarios y otros que son permisivos, lo cual se debe a que dentro de la Gerencia, existen 4 subgerencias, cada una con un jefe.

Sin embargo, siendo el mayor porcentaje el que los colaboradores no hayan podido expresar sus ideas a su líder, se entiende que la mayoría cuenta con líderes autoritarios, los cuales no les permiten mostrar su talento y/o sugerencias al equipo, siendo de esta manera sentirse más valorados por sus mismos jefes de área y por lo cual se refleja en el siguiente testimonio:

“Un liderazgo autoritario podría decirse, ella hace sus funciones sola y creo que está bien porque ella sabe lo que hace, ella tiene experiencia y si hay algo que nos tiene que decir lo hace, sin faltarnos el respeto claro.”

(C.V.S.C, 25 años)

El colaborador hace referencia a un liderazgo que les limita en la divulgación de sus opiniones, trayendo consigo una insatisfacción en su ambiente de trabajo, en el cual según López (2021) si es que sus líderes dejaran expresarse a sus empleados, ellos experimentarían satisfacción con las responsabilidades que desempeñan, pues sienten que su supervisor directo los escucha activamente.

A cerca del trabajo bajo la dirección de un líder en la figura 6, se observa que el 51,11% siempre lo hace, pues, como mencionaron los empleados de la Gerencia, puede que sus líderes sean en su mayoría autoritarios, pero que siempre están al pendiente de ellos, y que siempre dan sus observaciones con respeto, además esto también se observa en los mismos líderes, lo cual queda en evidencia en los siguientes testimonios:

“Bueno, yo a veces le indico a las señoritas practicantes, pero con respeto, claro, que por favor realicen algunas cosas, que me apoyen con algo, como por ejemplo a buscar planillas, a veces les enseño también cosas que no saben.”

(E.C.M.R, 35 años)

“Cada mes nosotros presentamos un informe, en que ponemos pues, lo que hemos hecho y nuestra boleta de pago del mes anterior, va también la firma de nuestro subgerente”

(S.J.P.H, 37 años)

Teniendo en cuenta el testimonio y de acuerdo a la teoría de motivación de Herzberg (1959), una persona siempre va a influir y aportar de alguna manera u otra dentro de la dinámica del grupo donde se encuentra; como se ha podido ver en lo vivido por el colaborador de la municipalidad. Es por ello que, si bien es cierto que un grupo tiene de por sí una estructura ya formada, esta misma está ligada a las relaciones interpersonales que se presenten dentro del grupo, aspectos como la comunicación y el liderazgo que yace dentro.

Con respecto a la orientación y apoyo brindada por el líder, en la figura 7, el 48,89% de los trabajadores siente que siempre se les brinda este soporte y del mismo se les encamina, puesto que, mencionan que recurrentemente el líder se muestra, así como una persona con fortaleza y con la capacidad para poder llevar el mando, además, mencionan que su líder siempre las apoya y las respalda.

Esto se puede observar desde una mirada teórica, pues, según Lussier y Christopher Achua (2018), los líderes pueden influir en el rendimiento y la satisfacción de los empleados mediante la orientación y el apoyo, destacando la importancia de brindar dirección clara, retroalimentación constructiva y recursos necesarios para ayudar a los miembros del equipo a alcanzar sus metas y desarrollar su potencial, evidenciándose en el siguiente testimonio:

“Ella es seria, y creo que así debe ser porque así ella demuestra su capacidad y su fortaleza para siempre llevar la batuta y tenga que sacar cara por nosotros.”

(J.V.T.C, 24 años)

“Mi jefa es una persona democrática, ella consulta, nos apoya, siempre está atenta, a veces se equivoca y por eso nos tiene a nosotros, su equipo, para respaldarla, así como ella nos respalda a nosotros cuando nos equivocamos”

(R.D.H.C.V, 51)

En las reuniones individuales entre el líder y los colaboradores, el 60% según la figura 8, siempre las tiene, puesto que los líderes suelen tener conversaciones laborales de manera individualizada, ya sea por alguna observación por parte de sus jefes o por alguna felicitación, reflejando así la dedicación que tienen sus jefes por los trabajadores y por los resultados que estos estuvieran obteniendo, evidenciándose en el siguiente testimonio:

“El estilo de mi jefa se podría decir que es autoritario y democrático, de cierta manera y bueno, creo que a veces está bien, porque nos llama para preguntarnos algunos temas, y también a veces ella sola arregla algunos inconvenientes.”
(E.C.M.R, 35 años)

Si es que se habla de reuniones entre los líderes y sus colaboradores, se hace referencia a la habilidad de liderazgo y a la comunicativa, tendiendo a Covey (1989) quien destaca la importancia de la comunicación efectiva y la interacción regular entre líderes y miembros del equipo como un componente clave para el desarrollo personal y profesional. El autor enfatiza que las reuniones regulares con el líder proporcionan un espacio para la alineación de metas, la resolución de problemas, la generación de ideas y la retroalimentación.

Sobre la importancia de que siempre exista un liderazgo dentro de un grupo de trabajo, en la figura 9 el 84,44% siempre considera que es relevante la existencia de un líder, pues ellos creen que al estar alguien liderándolos, siempre va a ver alguien que los respalde si es que llegan a tener un problema, dejando en claro la importancia de que siempre un grupo esté bajo la dirección de alguien y cómo es que los trabajadores de esta forma de sienten más seguros.

Debido a lo mencionado, se encuentra Northouse en el año 1997, quien argumenta que el liderazgo efectivo es esencial para inspirar, motivar y dirigir a los miembros de un equipo o una organización hacia el éxito, influyendo en la cultura organizacional, la toma de decisiones, la innovación y el rendimiento general; él explora diferentes teorías y enfoques sobre el liderazgo, destacando su papel fundamental en la efectividad organizacional y el logro de metas; así lo confirma el siguiente testimonio:

“Mi jefa es una persona democrática, ella consulta, nos apoya, siempre está atenta, a veces se equivoca y por eso nos tiene a nosotros, su equipo, para respaldarla, así como ella nos respalda a nosotros cuando nos equivocamos.”

(S.J.P.H, 37 años)

De acuerdo a la frecuencia de instrucciones dadas por el líder en sus tareas diarias a los colaboradores, en la figura 10, el 62,22% menciona que su jefe siempre lo hace, y que debido a eso es que trabajan en un debido orden, siendo esto un porcentaje muy beneficioso para la institución, lo cual se puede evidenciar en el siguiente testimonio:

“Ella es una líder comprometida y siempre está pendiente, ella nos indica que funciones realizar, ella indica a quién se le deben derivar los documentos que ingresan a cada uno de nosotros, justamente a mí me indica a quien se los derivo y así, y creo que así existe orden.”

(A.J.R.P. 28 años)

Los trabajadores saben que las instrucciones claras ayudan a evitar malentendidos, conflictos y errores en el trabajo, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales de manera efectiva, y así Koontz y O'Donnell (1959), enfatizan la importancia de las instrucciones claras y precisas por parte del líder para el éxito de una organización. Los especialistas argumentan que los líderes deben comunicar de manera efectiva las expectativas, objetivos, tareas y procedimientos a sus subordinados.

Cuando un colaborador, no tiene un ambiente favorable, este tiende a la desmotivación laboral, lo cual afecta el rendimiento y el buen desempeño, ocasionando en muchos casos efectos negativos para el lugar donde se trabaja, esto se ve en la figura 11, en la cual el 68,89% nunca siente motivación, esto se refleja en el siguiente testimonio:

“Ahorita no me siento muy motivada, porque bueno, como soy practicante, pues no me pagan, estoy por modalidad de voluntariado, así que... por ahora no estoy tan motivada, pero no me tratan mal acá, espero que me contraten el otro mes.”

(J.V.T.C, 24 años)

Enfatizando en la motivación como factor crucial en el desempeño y la productividad, se encuentra McGregor en el año 1960 quien menciona que la motivación adecuada puede llevar a un mayor compromiso, esfuerzo y satisfacción en el trabajo, lo que a su vez contribuye al éxito organizacional. McGregor sugiere que los líderes deben adoptar una perspectiva que asuma que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan cumplir sus necesidades de autorrealización a través del trabajo.

Los colaboradores suelen motivarse por múltiples razones, entre las cuales están el salario y el trato; en la figura 12, el 44,44% siendo este el mayor porcentaje, nunca experimentan una fuerte motivación en sus tareas laborales, pues opinan que hay días en los cuales no se encuentran con los ánimos para poder seguir yendo, lo cual se ve reflejado en los siguientes testimonios:

“Me motiva a veces estar aquí con mis compañeros, poder ayudarlos, compartir experiencias y aprender de ellos y ellos de mí, no es que siempre esté motivada al 100%, a veces uno se levanta con ánimos diferentes.”

(D.Y.L.T, 36 años)

Una fuerte motivación se puede obtener al proporcionar a las personas autonomía sobre su trabajo; así lo indica Pink (2009), quien explora los factores que realmente impulsan la motivación intrínseca y el rendimiento humano. Él propone que la motivación se deriva principalmente de tres elementos: autonomía, maestría y propósito, este último sugiere que los líderes deberían conectar el trabajo de los empleados con un propósito más elevado y comunicar de manera efectiva cómo su trabajo contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

Los colaboradores consideran que la frecuencia de la influencia de la motivación en el rendimiento laboral se da siempre en un 64.44%, según la figura 13, pues mencionan que, si es que hay una mejor relación entre ellos, puede que se sientan más motivados y posterior a ellos, su rendimiento laboral sea mayor. Esto se puede ver en la vida diaria, de cómo es que si una persona trabaja con personas con las cuales no tiene ningún problema y que, por el contrario, se lleve bien, la persona puede trabajar feliz, evidenciándose en el siguiente testimonio:

“Para limar asperezas y también aprender uno del otro, además que se avanza más rápido creo, por eso solemos demorarnos porque acá cada quien trabaja en lo suyo la verdad para que no haya inconvenientes.”

(J.V.T.C, 24 años)

Uno de los autores que destaca la motivación intrínseca como la más efectiva para impulsar el rendimiento laboral a largo plazo es Thomas en el año 2009, quien explica que cuando las personas están motivadas intrínsecamente, tienden a estar más comprometidas con sus tareas, muestran mayor creatividad y persistencia en la resolución de problemas, y tienen una mayor satisfacción laboral en general.

La motivación como constante en la vida laboral se refleja en la figura 14, en la cual el 60,00% siempre lo considera así, ya que los colaboradores conocen la teoría y por experiencia también afirman que, si ellos se sienten motivados, les irá mejor, y que eso es parte de su día a día.

Quien argumenta que la satisfacción de estas necesidades de orden superior, particularmente las necesidades de estima y autorrealización, es crucial para la motivación y el bienestar en la vida laboral es Maslow (1954). El autor señala que cuando las personas tienen la oportunidad de crecer, desarrollarse y alcanzar su máximo potencial en el trabajo, están más motivadas, comprometidas y satisfechas con sus empleos, lo cual se puede mostrar en el siguiente testimonio:

“Me motiva que puedan ver mi buen trabajo y que aprenda de los trabajadores de acá ya que ellos tienen más experiencia que yo.”

(H.M.A.V, 25 años)

Para poder alcanzar sus metas profesionales, en la figura 15, el 82,22% de los trabajadores, siempre se sienten motivados, y uno de los mayores motivos se cree que es el tema económico, y así lo menciona Herzberg en el año 1950, quien indica que la motivación económica, es decir, la remuneración, se considera como un factor de higiene, significando que, una compensación que sea justa es necesaria para prevenir la insatisfacción, pero que de por sí sola no es suficiente para generar satisfacción y motivación sostenibles en el trabajo.

“Me motiva saber que se llega fin de mes para poder obtener pues mi pago no, porque soy el sustento de mi familia, yo tengo a mi madre en casa ya mayor. Lo que no me agrada es que a veces se demoran en pagar”

(A.J.R.P, 28 años)

Según la búsqueda de oportunidades laborales en otras empresas, en la figura 16, el 68,89% siempre lo hace, lo cual puede indicar que no están a gusto en sus labores, esto por temas de que el ámbito institucional, no suele ser un lugar estable en lo que respecta a la renovación de contratos; esto debido a que las municipalidades suelen muy politizados, temas que son ajenos a la investigación. evidenciándose en el siguiente testimonio:

“Últimamente sí, he buscado oportunidades en otros lugares, pero nada seguro pues no.”

(A.J.R.P, 28 años)

Las personas tienen diferentes tipos de personalidad y prefieren trabajar en entornos que se ajusten a sus características, y así lo confirma Holland (1950), quien propuso seis tipos de personalidades básicas y estableció que la satisfacción laboral y la eficacia profesional son mayores cuando existe congruencia entre la personalidad de un individuo y el ambiente laboral en el que se encuentra.

En lo respecta a dejar su empleo, en la figura 17, el 57,78% plantea abandonar su lugar de trabajo, esto se debe al mismo motivo menciona anteriormente, pues los trabajadores suelen ingresar con una idea a la municipalidad, pero se topan con una realidad diferente, en la cual muchas veces desempeñan otras funciones de las cuales refieren a sus carreras profesionales, en la cual aprenden, pero no ganan experiencia en lo que implica su profesión, y esto se puede ver en el siguiente testimonio del siguiente colaborador:

“Sí, quisiera irme a mina con mi pareja, creo que allá puedo obtener mayor experiencia porque acá pues yo me dedico a la secretaría y yo estudié administración.”

(H.M.A.V, 25 años)

De acuerdo a Meyer y Allen (1991), en su enfoque sobre el abandono laboral, proponen el modelo de compromiso organizacional, que incluye tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. El compromiso afectivo se refiere al apego emocional de un empleado a la organización, el compromiso de continuidad se relaciona con la percepción de que es costoso abandonar la organización, y el compromiso normativo implica un sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización.

Debido a que los trabajadores no se sienten a gusto con sus puestos laborales, según la figura 18, el 57,78% han participado en entrevistas de trabajo en los últimos meses; esto representa un peligro para la institución, ya que los colaboradores a partir de ya participar en entrevistas laborales, tienen una idea clara de que, si es que reciben otra oferta laboral, ellos dejarán la municipalidad, dejando en claro que no tienen fidelización, lo cual se refleja en el siguiente testimonio:

“La verdad sí, yo soy locadora y me da miedo que en algún momento vayan a renovar contratos y no renueven el mío o que no sé, le digan a la licenciada que saque personal.”

(C.V.S.C, 25 años)

Quien argumenta que la satisfacción en el trabajo se basa en la percepción de que el trabajo cumple con las expectativas y las necesidades individuales del empleado es Locke (1976). Esta teoría destaca la importancia de varios factores, como el contenido del trabajo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de promoción y desarrollo, la remuneración y el reconocimiento.

Los colaboradores empezaron a tener conversaciones con sus amigos o colegas sobre la posibilidad de cambiar de trabajo, así lo muestra la figura 19, en la cual el 64,44% siempre suele hablar de este tema entre compañeros de laburo; y del mismo modo la figura 20, el 73,33% han considerado cambiar de trabajo en el último año; en específico los trabajadores que se encuentran bajo la modalidad de contrato por locación, evidenciándose en los siguientes testimonios:

“Ay sí, he conversado incluso con mis amigos que son locadores de aquí y ellos quieren irse porque a veces no les pagan en el tiempo acordado.”

(J.V.T.C, 24 años)

“La verdad sí, yo soy locadora y me da miedo que en algún momento vayan a renovar contratos y no renueven el mío o que no sé, le digan a la licenciada que saque personal.”

(C.V.S.C, 25 años)

El modelo de Lee et al. (1999), destaca la importancia de entender el proceso de cambio de trabajo como un fenómeno dinámico que evoluciona con el tiempo y está influenciado por una variedad de factores individuales y situacionales. Esta comprensión más completa puede ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias efectivas para retener talento y gestionar el cambio de empleo de manera proactiva.

En lo que respecta al trabajo en equipo, en la figura 21, el 57,78% nunca lo ha hecho, debido a que consideran que sus compañeros suelen hablar de ellos a sus espaldas, y es mejor evitar tener contacto directo con ellos y así poder prevenir futuras situaciones de conflictos, puesto que como se sabe, cada trabajador en un mundo diferente y ellos al trabajar en equipo suelen querer que se haga prevalecer sus opiniones o sugerencias, verificándose en el siguiente testimonio:

“Bueno no me gusta cuando hablan a espaldas, eso no me gusta, una vez tuve un inconveniente con otra compañera de otra área encima, pero bueno ahí maso menos llegamos a un acuerdo.”

(J.M.V.S, 24 años)

La teoría de Belbin (1981), destaca la importancia de tener una combinación equilibrada de roles en un equipo para lograr un rendimiento óptimo, utilizada en el desarrollo de equipos y la gestión de recursos humanos para maximizar la eficacia y la productividad del trabajo en equipo en diversas organizaciones. Demuestra que no todos los miembros del equipo necesitan ser expertos en la

misma área, sino que la diversidad de roles y habilidades puede ser clave para el éxito del equipo.

Pese a que los colaboradores no suelen trabajar en equipo, en la figura 22 se ve que el 66,47% a veces se les asigna tareas que requieran colaboración con otros miembros del equipo, lo cual indica que, si existe una designación de tareas dentro de la gerencia, pero que ellos suelen tomar la decisión de hacerlas solas o de evitar tener conversaciones con sus compañeros de otras áreas, lo cual se evidencia en el siguiente testimonio:

“La verdad casi no converso con mis compañeros de otras áreas, solo de acá de Recursos Humanos, a veces voy personalmente a entregar documentos, pero nada más.”

(E.C.M.R, 35 años)

Una perspectiva sobre la asignación de tareas en equipo, de acuerdo con Belbin en 1993, propone un enfoque basado en roles para entender cómo los miembros de un equipo contribuyen de manera única y cómo se pueden asignar tareas de manera efectiva según las fortalezas individuales de cada miembro del equipo, entonces, aquí yace la importancia de que los colaboradores de la municipalidad sigan las asignaciones laborales que se les indica porque de esta manera pueden ir acostumbrándose a trabajar en equipo por sí mismos.

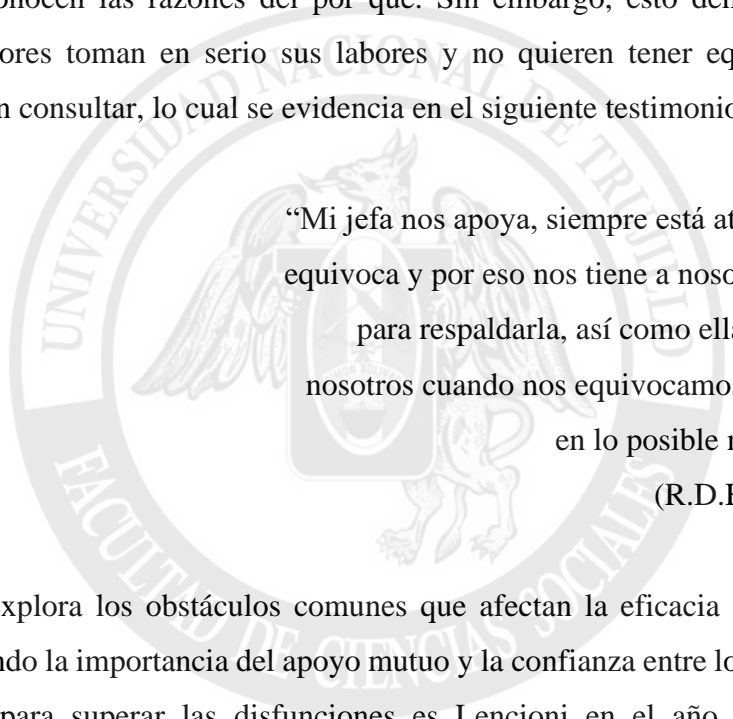
Con respecto a la participación en el apoyo de actividades con los usuarios, de acuerdo a la figura 23, el 51,11% siempre se ha mostrado predispuesto a brindar que cuenten con él o ella en el desarrollo de las actividades, incluso mostrando sus diversas habilidades profesionales con el apoyo a las personas que llegan a dichos eventos llevados a cabo, en los cuales, ante cualquier consulta, duda, ellos o ellas están dispuestos a dar respuesta, evidenciándose en el siguiente testimonio:

“Yo las demuestro cuando me vienen a consultar sobre sus pagos o sus boletas de salida por ejemplo los trabajadores y yo los oriento, a veces también algunos jóvenes practicantes vienen a hacerme consultas y los apoyo”

(D.Y.L.T, 36 años)

Una importante perspectiva sobre la participación laboral la menciona McGregor en 1960, debido a que introduce la teoría X y la teoría Y, dos enfoques opuestos sobre cómo los gerentes perciben la naturaleza de los empleados y cómo esto influye en su participación en el trabajo. Este trabajo ha tenido un impacto significativo en la comprensión de la motivación y la participación de los empleados en el entorno laboral.

Cuando un colaborador necesita apoyo de alguno de sus compañeros, según la figura 24, el 51,11% siempre suele pedir esta ayuda, pese a que mencionan líneas arriba que no trabajan en equipo, ellos suelen consultar, sin darse cuenta que, ellos al hacer esto, ya están trabajando en equipo, pero no suelen notarlo al parecer, y se desconocen las razones del por qué. Sin embargo, esto demuestra que los trabajadores toman en serio sus labores y no quieren tener equivocaciones y prefieren consultar, lo cual se evidencia en el siguiente testimonio:



“Mi jefa nos apoya, siempre está atenta, a veces se equivoca y por eso nos tiene a nosotros, su equipo, para respaldarla, así como ella nos respalda a nosotros cuando nos equivocamos, pero es mejor en lo posible no equivocarse”
(R.D.H.C.V, 51 años)

Quien explora los obstáculos comunes que afectan la eficacia de los equipos, destacando la importancia del apoyo mutuo y la confianza entre los miembros del equipo para superar las disfunciones es Lencioni en el año 2002. El autor proporciona una visión práctica sobre cómo construir relaciones sólidas y fomentar el apoyo entre los colaboradores para lograr un rendimiento efectivo del equipo.

Si se habla del compromiso con el laburo, la figura 25 muestra que el 55,56% de los colaboradores siempre se sienten comprometidos con su trabajo, lo cual indica que a pesar de que los trabajadores no se sientan tan seguros con sus puestos laborales, ellos siempre se muestran con el deber de entregar un buen resultado, diciendo que se toman seriamente sus tareas; esto es algo positivo, pues beneficia en gran parte a la institución, evidenciándose en el siguiente testimonio:

“Mi forma de ser, me tomo muy en serio mi trabajo, amo mi trabajo y suelo ser muy organizado como lo habrás podido notar, así que yo opino que uno debe ser comprometido con todo lo que haces, sino mejor no lo hagas y punto, más si te están pagando por hacerlo.”
(R.D.H.C.V, 51 años)

Identificando factores clave que influyen en el compromiso laboral, como la importancia de los gerentes en la creación de entornos de trabajo que promuevan la participación activa, el desarrollo personal y el reconocimiento del talento individual se encuentran Buckingham y Coffman en el año 1999. Mostrando perspectivas sobre cómo los gerentes pueden fomentar un mayor compromiso entre sus equipos, pues como se evidencia en el testimonio colocado, si los jefes se muestran comprometidos con el trabajo, los trabajadores seguirán su ejemplo. La frecuencia con la que el compromiso influye positivamente, según la figura 26 el 62,22% de los colaboradores piensa que siempre influye; ellos consideran que, si es muy importante el sentirse comprometido, ya que esto claramente trae consigo muchos efectos positivos, entre ellos, entregar un buen trabajo a la institución; esto claramente es cierto, ya que cuando se está comprometido con el trabajo, se tiende a ser más productivo y eficiente, lo cual se debe a cada uno se esfuerza por cumplir objetivos con responsabilidades y se evidencia en el siguiente testimonio:

“Que todos se comprometan más, que conversen más entre ellos, que no se juzguen, si es que esto se da en mayor cantidad, nosotros pues vamos a mejorar mucho en todo.”
(A.J.R.P, 28 años)

Presentando investigaciones de la psicología positiva que demuestran cómo el compromiso laboral y el bienestar emocional influyen positivamente en el desempeño, la productividad y la satisfacción laboral se tiene a Achor (2010). El autor ofrece consejos prácticos sobre cómo cultivar un entorno laboral que

promueva el compromiso, la motivación y la felicidad de los empleados, lo que a su vez conduce a resultados empresariales más exitosos.

El compromiso es muy importante como se pudo evidenciar, y esto se ve en la figura 27, la cual indica que el 51,11% nunca considera que su nivel de compromiso es bajo, es decir siempre tienen un nivel de compromiso alto dentro de la institución, puesto que, el compromiso en el trabajo es esencial para el rendimiento y la salud general de una organización. Los empleados comprometidos no solo son más productivos y eficientes, sino que también contribuyen significativamente a la cultura y al éxito a largo plazo de la institución en este caso.

La figura 28, guarda relación con lo mencionado, pues, el 62,22% siempre experimenta picos altos de compromiso durante la semana de trabajo, una vez más dejando en claro que, para ellos el estar comprometido es de suma importancia. Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, ya que están más dispuestos a esforzarse y dedicar tiempo y energía a sus responsabilidades laborales.

Nuevamente mencionando a Pink (2010) con su estudio sobre la motivación intrínseca, se destaca cómo el compromiso con el trabajo es fundamental para el bienestar y el rendimiento de los colaboradores, argumentando que las personas encuentran mayor satisfacción cuando están comprometidas con su trabajo. El autor ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo el compromiso puede impulsar el éxito individual y organizacional, lo cual se puede evidenciar en el siguiente testimonio, el cual indica que ellos sugieren que todos sigan comprometiéndose más incluso:

“Que todos se comprometan más, que conversen más entre ellos, que no se juzguen.”

(A.J.R.P, 28 años)

“Mi forma de ser, me tomo muy en serio mi trabajo, amo mi trabajo y suelo ser muy organizado como lo habrás podido notar, así que yo opino que uno debe ser comprometido con todo lo que haces, sino mejor no lo hagas y punto, más si te están pagando por hacerlo.”

(R.D.H.C.V, 51)

La participación en la toma de decisiones en el trabajo no solo beneficia a los empleados al aumentar su sentido de pertenencia y compromiso, sino que también puede tener un impacto positivo en la moral, la innovación y el éxito general de la organización. De acuerdo a la figura 29, el 48,89% a veces participan en la toma de decisiones en su lugar de trabajo, lo cual coloca en un punto medio a la situación de participación laboral en la municipalidad, potenciando de cierta manera a que ellos de cierta manera cambien ese a veces por un siempre de manera gradual, lo cual se aprecia en el siguiente testimonio:

“Yo muestro mi liderazgo cuando doy siempre mi opinión, ante todos, no me guardo nada porque siempre uno debe expresar lo que le incomoda, o alguna sugerencia, y muchas cosas más que uno puedo solicitar o necesitar o del mismo modo aportar.”

(R.D.H.C.V, 51 años)

“No sé, creo que, a veces dando mi opinión cuando las señoritas practicantes me preguntan sobre buscar planillas, o sobre un trabajador, ahí les voy indicando porque yo también fui practicante y así me hubiera gustado que me apoyen.”

(C.V.S.C, 25 años)

Presentando la teoría de Vroom del año 1973, se habla de la decisión participativa, que sugiere que la participación de los subordinados en el proceso de toma de decisiones puede influir en su aceptación y compromiso con las decisiones finales. El autor examina cómo diferentes niveles de participación afectan la calidad y la aceptación de las decisiones, proporcionando un marco teórico valioso para comprender cómo involucrar a los colaboradores en el proceso de toma de decisiones de manera efectiva.

Las municipalidades se caracterizan por tener un orden jerárquico muy marcado, esto hace que muchas veces los jefes de áreas no suelen consultar a cerca de las decisiones que se realizan dentro del equipo con sus demás colaboradores. Así lo muestra la figura 30, en la cual al 46,67% nunca se les consulta para tomar

decisiones importantes en el equipo y suelen confundir la orientación que ellos dan cuando llegan usuarios a consultarles algunos aspectos y así lo indican los siguientes testimonios:

“Pocas veces se me pregunta sobre lo que yo quiero o lo que sugiero, no estoy muy metida en ese aspecto, y bueno creo que ya cada jefe sabe qué hacer con su gerencia o su subgerencia”

(A.J.R.P, 28)

“Yo las demuestro cuando me vienen a consultar sobre sus pagos o sus boletas de salida por ejemplo los trabajadores y yo los oriento, a veces también”

(D.Y.L.T, 36)

De lo leído se encuentra a Kouzes y Posner (1987), quienes destacan la importancia de la comunicación efectiva y la consulta con los empleados como elementos esenciales del liderazgo transformacional, argumentado que los líderes efectivos no solo toman decisiones de manera autónoma, sino que también buscan activamente la opinión y el aporte de sus seguidores antes de tomar decisiones importantes. Esta consulta no solo promueve un sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados, sino que también conduce a decisiones más informadas y aceptadas.

Siguiendo con la comunicación laboral, la figura 31 indica que el 48,89% a veces ha recibido información acerca de los eventos que se realizarán dentro de la institución, lo cual demuestra que no hay una dinámica de difusión de actividades o un canal que apertura la comunicación entre los trabajadores de la institución, pues esta comunicación efectiva en el trabajo es fundamental para el éxito de una organización, lo cual se evidencia en los siguientes testimonios:

“Pues que sean más empáticos, y más comunicativos, a veces les molesta algo, pero no lo dicen, bueno excepto del señor...”

(C.V.S.C, 25 años)

“No se evalúa como tal, no seguimos una estructura, simplemente vemos si es que nos escucharon o nos comunicamos tranquilamente y ya eso es todo.”

(J.V.T.C, 24 años)

Explorando cómo la comunicación efectiva impacta en la cultura organizacional, el liderazgo, la toma de decisiones, el conflicto y otros aspectos importantes de la vida laboral se encuentra Miller y Barbour (2012). En su obra proporcionan una base sólida para comprender la importancia y la función de la comunicación en el contexto laboral contemporáneo. Facilitando la colaboración, la resolución de problemas, la motivación de los empleados y el desarrollo profesional, al tiempo que promueve un clima laboral positivo y una cultura de innovación.

La capacitación en comunicación en el trabajo es esencial para mejorar las habilidades de los empleados, reducir malentendidos, fortalecer las relaciones interpersonales, aumentar la eficiencia y promover un clima laboral óptimo en la municipalidad en este caso. En la figura 32 se observó que el 60% de los colaboradores a veces ha recibido esta capacitación sobre comunicación efectiva en el trabajo, en la cual se evidencia en el siguiente testimonio:

“Bueno a veces se me ha capacitado sobre este tema, a veces suelen venir a darnos charlas”

(R.D.H.C.V, 51 años)

Explora cómo mejorar la capacidad de comunicarse de manera clara, concisa y efectiva puede aumentar la productividad, facilitar la colaboración y mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, Chambers (2010). El autor proporciona ejemplos específicos y técnicas prácticas para mejorar la comunicación tanto oral como escrita en entornos profesionales especializados, de mismo modo enfatiza la importancia de la capacitación continua en comunicación para el éxito individual y organizacional.

Como se mencionó líneas arriba, no existen muchos canales de comunicación interna que fomenten la colaboración y la información, y así se deja ver en la figura 33, la cual indica que el 53,33% a veces tiene estos espacios de conversaciones internas donde puedan expresar sus opiniones o aprender a como

hablar con sus compañeros sin ser imprudentes o inoportunos, además los espacios de comunicación son fundamentales para promover la transparencia, mejorar el flujo de información y facilitar la retroalimentación en el lugar de trabajo.

Lo mencionado se puede corroborar a partir de lo que indican FitzPatrick y Valskov (2008), destacando la importancia estratégica de los canales de comunicación interna dentro de las organizaciones los cuales dentro de la empresa pueden aumentar la productividad, fortalecer la cultura organizacional y promover la cohesión del equipo. Mencionando lo importante de la comunicación interna de manera efectiva, reconociendo su papel crítico en el éxito general de la organización, lo cual se puede evidenciar una vez más en el siguiente testimonio:

“Que no sean muy egoístas, que ellos mismos pregunten o compartan sus conocimientos, que no sólo quieran toda la información para ellos o los créditos.” (S.J.P.H, 37 años)

Con respecto al logro de sus avances y la comunicación de estos a su equipo, según la figura 34, el 60% a veces lo hace, lo cual indica que van por el camino correcto al ya romper la brecha entre el “nunca” al “a veces”, mostrando una posibilidad de que en un futuro, el cual se espera no sea muy lejano, exista un “siempre”, que indique que existe un trabajo colaborativo que informa de sus avances a sus compañeros, beneficiando así a todos y de mismo modo, influenciando en el clima laboral.

Relacionando lo mencionado con la figura 35, se observa que el 53,33% del mismo modo, a veces, suele tener conversaciones positivas con sus compañeros dentro de su ámbito laboral, lo cual también da señales que existe un reconocimiento de la importancia que tiene el trabajar en equipo y usar la comunicación efectiva, evidenciándolo en el siguiente testimonio:

“Que así aprendemos, conversamos entre nosotros, hasta compartimos bromas, momentos de interacción.”
(J.M.V.S, 24 años)

Exploran cómo abordar conversaciones difíciles de manera efectiva en el trabajo y en la vida personal, se encuentran los autores Patterson y Grenny (2002), quienes enfatizan la importancia de mantener un diálogo abierto, respetuoso y constructivo, incluso cuando se enfrentan desafíos o conflictos en el lugar de trabajo. Mediante el desarrollo de habilidades para abordar conversaciones difíciles de manera positiva, los compañeros de trabajo pueden fortalecer sus relaciones y mejorar la colaboración en equipo.

Ahora, con respecto a la escucha activa, la figura 36 indica que el 53,33% a veces la practican, indicando así que ya hay un mayor porcentaje que suelen escuchar activamente a sus colegas, pero que aún hay un gran camino por recorrer, ya que esta puede ser un desafío para muchas personas, pero con práctica y atención consciente, es posible mejorar esta habilidad.

Así esto lo demuestra Glaser (2013), quien explora cómo las conversaciones positivas y constructivas entre colaboradores pueden fortalecer la confianza y mejorar los resultados en el entorno laboral, proporcionando herramientas prácticas para mejorar la calidad de las conversaciones, promoviendo una mayor apertura y resolución efectiva de conflictos, ofreciendo una perspectiva valiosa sobre cómo las interacciones conversacionales pueden transformar la cultura y mejorar el desempeño de los equipos, verificándose en el siguiente testimonio:

“Pues que sean más empáticos, y más comunicativos, a veces les molesta algo, pero no lo dicen, bueno excepto del señor Renzo.” (C.V.S.C, 25 años)

Los colaboradores de acuerdo a la figura 37, el 60% se asegura de comprender completamente las necesidades de sus usuarios a través de la escucha activa, del mismo modo, la figura 38, muestra que el 48,89% siempre pone en práctica el escuchar activamente a la población; lo cual indica que, si bien es cierto, no es con frecuencia con la que los trabajadores se aseguran de comprender a las personas que llegan a hacerles consultas, ellos están aperturados a escucharlos la mayoría de las veces, evidenciándose en los siguientes testimonios:

“Cuando les explico a mis practicantes algo y lo hacen tal cual, ya sé ahí que me han escuchado y me han entendido.”

(J.M.V.S, 24 años)

“Cuando les explico a mis practicantes algo y lo hacen tal cual, ya sé ahí que me han escuchado y me han entendido.”

(J.M.V.S, 24 años)

“No se evalúa como tal, no seguimos una estructura, simplemente vemos si es que nos escucharon o nos comunicamos tranquilamente y ya eso es todo.”

(J.V.T.C, 24 años)

Abordando la importancia de la escucha activa como un componente fundamental del aprendizaje organizacional y el desarrollo de equipos efectivos, se encuentra a Senge (1990), quien argumenta que la capacidad de escuchar activamente a los colegas y comprender sus perspectivas es esencial para la resolución de problemas y la mejora continua dentro de la organización. Del mismo modo proporciona valiosas perspectivas sobre cómo cultivar la práctica de la escucha activa para promover un entorno de trabajo más colaborativo y receptivo.

Al hablar ya de un trabajo con otros profesionales de carreras ajenas a las de ellos, según la figura 39, el 55,56% a veces ponen en práctica la escucha activa con equipos multidisciplinarios. Al aplicar la escucha activa, pueden mejorar la comunicación, lo cual no solo beneficia al equipo en sí, sino que también puede conducir a mejores resultados y soluciones más innovadoras para los desafíos que enfrenta el equipo. Lo cual se puede evidenciar en el siguiente testimonio:

“Bueno, es ineficiente cuando les pido a mis compañeros ayuda en buscar datos a cerca de un obrero en específico y nada me responden, yo sé que están ocupados, pero igual podrían dar un a ayuda a quien lo necesita porque se supone somos un equipo.”
(S.J.P.H, 37 años)

La escucha activa es fundamental en equipos multidisciplinarios, donde profesionales con diversas habilidades y perspectivas colaboran para abordar problemas complejos. Autores como Ancona y Orlikowski (2011), discuten la importancia de habilidades de liderazgo que incluyen la escucha activa para facilitar la colaboración efectiva entre equipos multidisciplinarios, la cual contribuye a la comprensión mutua, la integración de ideas y la resolución de problemas complejos.

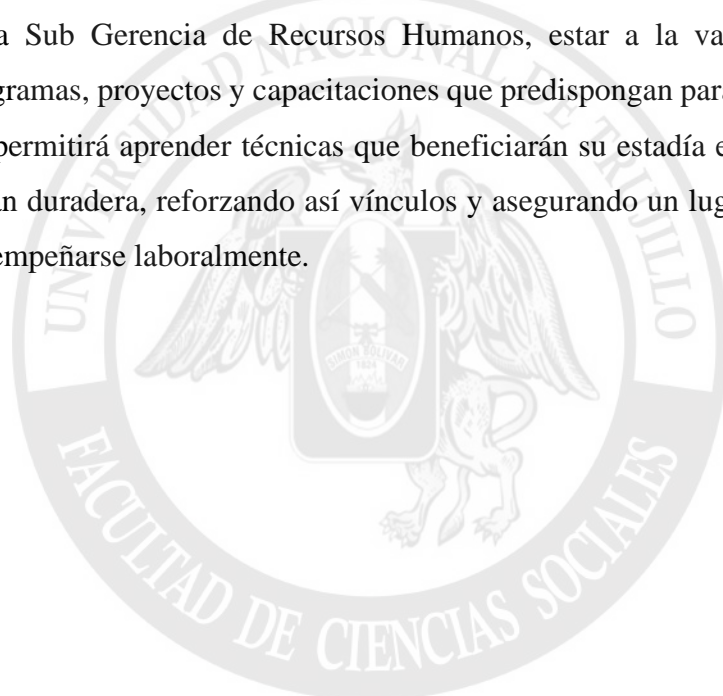
Después de la investigación dentro de la Gerencia de Administración y Finanzas, se pudo evidenciar que el clima organizacional sí influye de manera directa sobre la satisfacción laboral, porque existe un liderazgo constante lo cual les permite a los demás sentirse motivados, estar comprometidos con la institución, además la participación en la toma de decisiones crea espacios de escucha activa, por otro lado se encuentra que lamentablemente a pesar de tener muchos aspectos positivos no existe fidelización por parte de los colaboradores debido al temor de perder su trabajo y el trabajo en equipo sólo se da a veces cuando lo requiere la situación, del mismo modo sucede con la comunicación.

V. CONCLUSIONES:

1. El clima organizacional en Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir es adecuado, lo cual se vio reflejado en el buen desempeño laboral a través de un 60% en la frecuencia de reuniones con sus líderes y en un 64,44% de motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores del área mencionada.
2. La satisfacción laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir es adecuada, lo cual se reflejó en el alto sentido de pertenencia, a través del 55,56% de los colaboradores que nunca piensan que su nivel de compromiso es bajo en el trabajo, además de que el 51,11% de los colaboradores participan en la toma de decisiones; por otro lado, el 48,89% siempre se esfuerza por escuchar activamente a sus colegas.
3. El clima organizacional influye de manera directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, evidenciándose en el buen desempeño laboral con un 64,44% de motivación y en el alto sentido de pertenencia con un 55,56% de compromiso laboral.

VI. RECOMENDACIONES:

1. El alcalde debe realizar un programa de bienestar laboral para mejorar el clima organizacional dentro de la institución con el objetivo de promover la fidelización entre los colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, debido a que este indicador es el que requiere de apoyo debido a su carencia entre trabajadores de la institución.
2. A la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, fomentar la satisfacción laboral entre sus empleados a través de un proyecto social a cerca del sentido de pertenencia, donde se trabajen temas en específico sobre trabajo en equipo y comunicación efectiva.
3. A la Sub Gerencia de Recursos Humanos, estar a la vanguardia de los programas, proyectos y capacitaciones que predispongan para ellos, pues esto les permitirá aprender técnicas que beneficiarán su estadía en el trabajo y la harán duradera, reforzando así vínculos y asegurando un lugar seguro donde desempeñarse laboralmente.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Achor, S. (2010). *The Happiness Advantage: The Seven Principles of Positive Psychology That Fuel Success and Performance at Work*.

Ancona, D y Orlikowski, W. (2011) *Enacting Boundary-Spanning Leadership: A Process Model*

Armas, R., Leveau, R., (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020*. Universidad Científica del Perú.

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bastardo, N. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>

Belbin (1981). *Management Teams: Why They Succeed or Fail*

Belbin, M., (1993). *Team Roles at Work*

Buckingham, M y Coffman, C. (1999). *First, Break All the Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently*.

Canales, D., Peña, L. (2014). *Factores que Impactan en el Sentido de Pertenencia en la Escuela: Dibujos y Relatos de Estudiantes de Séptimo Básico en Cuatro*.

Castillo, C.; Del Pino, N.; Espinoza, V. (2000). *Identidad Corporativa*.

<http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>

Castro, C., Espinoza, M. (2019). *Análisis del clima laboral basado en el modelo cl-spc en una empresa de seguridad y vigilancia. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Facultad De Ciencias Empresariales Escuela De Administración De Empresas*.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf

- Cernas, D., Mercado, P., León, F. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso*.
- Chambers, H. (2000). *Effective Communication Skills for Scientific and Technical Professionals*. Escuelas Municipales. Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología y al Título de Psicólogo. http://opac.pucv.cl/pucv_txt/Txt-5000/UCE5135_01.pdf
- Figueroa, H. (2017). *Clima laboral y desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, Yarinacocha-2017*. Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/3302/1/Tesis_Clima_Laboral_Desempe%C3%B1o_Trabajadores_Administrativos.pdf
- FitzPatrick, L. y Valskov, K. (2008) *Internas: un Manual para Profesionales*.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Universidad del Valle, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Glaser, J. (2013) *Conversational Intelligence: How Great Leaders Build Trust and Get Extraordinary Results*.
- Herzberg, F. (1950). *Teoría de la motivación e higiene*.
- Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. https://kupdf.net/download/lamotivacionparaeltrabajofrederickherzbergpdf_5c874401e2b6f50c045bfa1b_pdf
- Holland, J. (1950). *Teoría de las Vocaciones y los Tipos de Personalidad*.
- Koontz, H. y O'Donnell, C. (1959). *Principles of Management*
- Kouzes, J y Posner, B. (1987). *The Leadership Challenge*
- Lencioni, P. (2002). *The Five Dysfunctions of a Team*
- León, A., Orellana, S., Pereira. S. (2017). *El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala*. Universidad y Sociedad [seriada en línea], 9 (1), pp. 187-195.
- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*.

- López (2017) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica Para La Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation*. Psychological Review
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*
- McClelland, D. (1961). *The achieving society*. Princeton: Van Nostrand Reinhold.
<https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*
- Merino, M., Díaz, A. (2008). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*.
[file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetElEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresas-2710495%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetElEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresas-2710495%20(1).pdf)
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment*.
- Miller, K. y Barbour, J. (2012). *Organizational Communication: Approaches and Processes*.
- Mitchell, L., Holtom, McDaniel y Hill (1999). *The Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover*
- Murrieta, Y., Ochoa, E., Córdova, G. (2019) *Clima organizacional y sus perspectivas de medición*. Instituto tecnológico de Sonora.
<https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/819/2007>
- Northouse, P. (1997). *Leadership: Theory and Practice*.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC*. Lima, Perú
- Patterson, K., Grenny, J., McMillan, R. y Switzler, A., (2002). *Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High*.

- Perilla, T., Lyria, E. (1998). *Revista Latinoamericana de Psicología*.
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>
- Pink, D. (2009). *Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us*
- Reyes, R. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local n° 01 el porvenir, trujillo – 2018*. Universidad César Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33904/reyes_nr.pdf?sequen ce=1&isAllowed](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33904/reyes_nr.pdf?sequen%20ce=1&isAllowed)
- Rivas, L. (2010) *Monografía sobre trabajo en equipo*.
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN EQUIPO.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf)
- Rodriguez, L (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30346>
- Rojas (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*. Universidad San Martín de Porres.
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas_cip.pdf?seque nce=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas_cip.pdf?seque%20nce=1&isAllowed=y)
- Sánchez, L. (2013). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los trabajadores del fundo agrónomo de la empresa Danper Trujillo S.A.C. 2013*. Universidad Nacional de Trujillo.
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4277/SANCHEZ%20GONZALES%20LUZ%20RAQUEL%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*
- Thomas, W. (2009). *Intrinsic Motivation at Work: What Really Drives Employee Engagement*

Torres, J. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la empresa de calzado GRUPO MARMANI S.A.C. del distrito El Porvenir, Trujillo 2019.* Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37817/torres_oj.pdf?sequen=1&isAllowed=y

Vroom, V. (1973). *Leadership and Decision-Making*

Zans, J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN.*

<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>



VIII. ANEXOS



Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA CIENTÍFICO	VARIABLE 1	VARIABLE 2	HIPÓTESIS	INDICADORES
¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024?	Clima organizacional El clima organizacional es el ambiente donde la persona desempeña su trabajo y de cómo un jefe puede tener una mejor relación laboral con sus subordinados, la relación entre el personal de la institución, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional este puede ser un vínculo o un obstáculo para un buen desempeño de la	Satisfacción laboral Jurado (2014) indica que un buen sentido de pertenencia trae como resultado que la persona se compenetre con la organización, existiendo distintas herramientas para incrementarla como la motivación, un adecuado ambiente laboral, generando mayor bienestar y satisfacción entre los colaboradores. De hecho, el sentido de pertenencia es clave para las organizaciones en un	HIPÓTESIS GENERAL: El clima organizacional influye de manera directa en la satisfacción laboral, evidenciándose en el desempeño laboral y en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	Variable 1: Clima organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Fidelización • Trabajo en equipo Variable 2: Satisfacción laboral <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso laboral. • Participación en toma de decisiones • Comunicación interna • Escucha interna

	<p>organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro y fuera de ella también puede ser un factor de discusión e influencia en el comportamiento de quienes la integran. (N. Campusano, A. Suárez, 2018)</p>	<p>mundo competitivo y globalizado y son los colaboradores quienes hacen la diferencia ante la competencia en el mercado. Es evidente que si el sentido de pertenencia se vulnera se afecta la satisfacción de los colaboradores y, por ende, disminuye la productividad de la organización lo que genera una baja competencia en el mercado. (Muelas, Dinu, Segura, Marrero y Muñoz, 2014)</p> <p>El trabajo en equipo es reconocido por la mayoría de las organizaciones por su importancia en mejorar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño laboral se ve reflejado en el liderazgo y la motivación, lo que influye de manera directa en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024. • El sentido de pertenencia se ve reflejado en el compromiso laboral y en la participación en toma de 	
--	---	--	--	--

		<p>su competitividad y la virtud de generar un clima laboral armonioso, una comunicación interna efectiva, integrar a sus colaboradores nuevos y antiguos, transmitir valores, cultura y especialmente conducirlos hacia un objetivo común que integre todas sus capacidades. Las ventajas que aportan los sistemas de trabajo en equipo a nivel organizacional no son suficientes si no se toman en consideración los beneficios que aportan a los integrantes de los equipos como son: la satisfacción</p>	<p>decisiones, lo que influye de manera directa en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>de las necesidades de reconocimiento, pertenencia, facilitación del desarrollo personal y profesional de sus miembros, el apoyo y la retroalimentación que comparten, pues son ellos los que actúan como fuerzas impulsoras de su crecimiento y transformación. (Romani, Ferrer, Zuta, 2018)</p> <p>Cuando se logra desarrollar un sentido de pertenencia, se inclina al personal a llevar un comportamiento activo en el que se manifiesta fidelidad y adhesión a su</p>		
--	--	--	--	--

		<p>campo laboral tomando los objetivos del equipo como propios. Por ende, se tiene colaboradores comprometidos y enfocados en mejorar su desempeño, reflejando a su vez los valores y costumbres de la organización. (M. Calles, 2023)</p>		
--	--	--	--	--

Validado por:



Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez

ASESORA

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

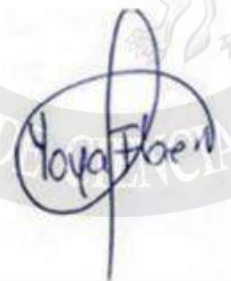
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima organizacional	Desempeño laboral	Liderazgo	¿Ha tenido la oportunidad de expresar tus ideas o preocupaciones a tu líder en los últimos meses? ¿Con qué frecuencia se encuentras trabajando bajo la dirección de tu líder? ¿Con qué regularidad su líder le brinda orientación o apoyo en el desarrollo de tus habilidades profesionales? ¿Con qué frecuencia tiene reuniones individuales con su líder? ¿Considera importante que siempre exista un liderazgo dentro de un grupo de trabajo? ¿Suele recibir instrucciones claras de su líder en sus tareas diarias?
		Motivación	¿Con qué frecuencia se siente motivado en su trabajo? ¿Experimenta una fuerte motivación en sus tareas laborales? ¿Con qué frecuencia su motivación es una constante en su vida laboral? ¿Siente que la motivación es una constante en tu vida laboral? ¿Se siente motivado para alcanzar sus metas profesionales? ¿Con qué regularidad busca oportunidades laborales en otras empresas?

			<p>¿Qué es lo que le motiva dentro de su clima laboral?</p> <p>¿Con qué frecuencia tu motivación influye en tu rendimiento laboral?</p> <p>¿Se siente motivado para alcanzar sus metas profesionales?</p>
	Sentido de pertenencia	Fidelización	<p>¿Con qué regularidad busca oportunidades laborales en otras empresas?</p> <p>¿Con qué frecuencia se plantea dejar su empleo actual?</p> <p>¿Cuántas veces ha participado en entrevistas de trabajo en los últimos meses?</p> <p>¿Con qué frecuencia has tenido conversaciones con amigos o colegas sobre la posibilidad de cambiar de trabajo en los últimos tres meses?</p> <p>¿Con qué frecuencia has considerado cambiar de trabajo en el último año?</p>
		Trabajo en equipo	<p>¿Con qué frecuencia trabaja en equipo?</p> <p>¿Con qué regularidad se le asignan tareas que requieren colaboración con otros compañeros?</p> <p>¿Con qué frecuencia participas en proyectos de equipo en tu trabajo?</p> <p>¿Pide apoyo a alguno de sus compañeros(as) cuando tiene alguna duda?</p>
Satisfacción laboral	Involucramiento laboral	Compromiso laboral	<p>¿Con qué frecuencia te sientes comprometido con su trabajo?</p>

		<p>¿Con qué frecuencia su compromiso influye positivamente en su rendimiento laboral?</p> <p>¿Con qué frecuencia consideras que su nivel de compromiso es bajo en el trabajo?</p> <p>¿Experimenta picos altos de compromiso durante la semana de trabajo?</p>
		<p>Participación en toma de decisiones</p> <p>¿Con qué frecuencia participas en la toma de decisiones en su lugar de trabajo?</p> <p>¿Cuántas veces se le consulta para tomar decisiones importantes en su equipo?</p> <p>¿Con qué frecuencia se le consulta para aportar ideas antes de tomar decisiones importantes?</p>
Comprensión laboral	Comunicación efectiva interna	<p>¿Con qué frecuencia recibes información acerca de los eventos que se realizarán dentro de la institución?</p> <p>¿Con qué frecuencia has recibido capacitación formal sobre comunicación efectiva en el trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia tienes acceso a canales de comunicación interna que fomentan la colaboración y la información?</p> <p>¿Cuántas veces al mes comunica sus avances y logros a su equipo?</p>

			¿Suele tener conversaciones positivas con sus compañeros dentro de su ámbito laboral?
		Escucha activa interna	¿Con qué frecuencia practica la escucha activa durante las conversaciones laborales? ¿Con qué regularidad se asegura de comprender completamente las necesidades de sus usuarios a través de la escucha activa? ¿Con qué frecuencia se esfuerza por escuchar atentamente a sus colegas? ¿Con qué regularidad aplicas la escucha activa al trabajar con equipos multidisciplinarios en proyectos complejos?

Validado por:



Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez

ASESORA

Anexo 3: CUESTIONARIO

Estimado colaborador(a), el siguiente cuestionario tiene por objetivo analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2023. El cuestionario es anónimo y se le agradece de antemano la predisposición al responder con total sinceridad. INSTRUCCIONES:

Lee detenidamente y marca (X) la respuesta que más considere conveniente.

DATOS GENERALES:

1. **Edad:**

2. **Sexo:**

Femenino () Masculino ()

3. **Estado Civil:**

Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()

4. **Grado de instrucción:**

Superior técnico () Superior universitario ()

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
5	¿Ha tenido la oportunidad de expresar sus ideas o preocupaciones a su líder en los últimos meses?			
6	¿Con qué frecuencia se encuentra trabajando bajo la dirección de su líder?			
7	¿Con qué regularidad su líder le brinda orientación o apoyo en el desarrollo de sus habilidades profesionales?			

8	¿Con qué frecuencia tiene reuniones individuales con su líder?			
9	¿Considera importante que siempre exista un liderazgo dentro de un grupo de trabajo?			
10	¿Suele recibir instrucciones claras de su líder en sus tareas diarias?			
11	¿Con qué frecuencia se siente motivado en su trabajo?			
12	¿Experimenta una fuerte motivación en sus tareas laborales?			
13	¿Con qué frecuencia su motivación influye en su rendimiento laboral?			
14	¿Siente que la motivación es una constante en su vida laboral?			
15	¿Se siente motivado para alcanzar sus metas profesionales?			
16	¿Con qué regularidad busca oportunidades laborales en otras empresas?			
17	¿Con qué frecuencia se plantea dejar su empleo actual?			
18	¿Cuántas veces ha participado en entrevistas de trabajo en los últimos meses?			
19	¿Con qué frecuencia ha tenido conversaciones con amigos o colegas sobre la posibilidad de cambiar de trabajo en los últimos tres meses?			
20	¿Con qué frecuencia ha considerado cambiar de trabajo en el último año?			
21	¿Con qué frecuencia trabaja en equipo?			

22	¿Con qué regularidad se le asignan tareas que requieran colaboración con otros miembros del equipo?			
23	¿Con qué frecuencia participa en proyectos de equipo en su trabajo?			
24	¿Pide apoyo a alguno de sus compañeros(as) cuando tiene alguna duda?			
25	¿Con qué frecuencia se siente comprometido con su trabajo?			
26	¿Con qué frecuencia su compromiso influye positivamente en su rendimiento laboral?			
27	¿Con qué frecuencia considera que su nivel de compromiso es bajo en el trabajo?			
28	¿Experimenta picos altos de compromiso durante la semana de trabajo?			
29	¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones en su lugar de trabajo?			
30	¿Cuántas veces se le consulta para tomar decisiones importantes en su equipo?			
31	¿Con qué frecuencia recibe información acerca de los eventos que se realizarán dentro de la institución?			
32	¿Con qué frecuencia ha recibido capacitación formal sobre comunicación efectiva en el trabajo?			
33	¿Con qué frecuencia tiene acceso a canales de comunicación interna que fomentan la colaboración y la información?			

34	¿Cuántas veces al mes comunica sus avances y logros a su equipo?			
35	¿Suele tener conversaciones positivas con sus compañeros dentro de su ámbito laboral?			
36	¿Con qué frecuencia practica la escucha activa durante las conversaciones laborales?			
37	¿Con qué regularidad se asegura de comprender completamente las necesidades de sus usuarios a través de la escucha activa?			
38	¿Con qué frecuencia se esfuerza por escuchar atentamente a sus colegas?			
39	¿Con qué regularidad aplica la escucha activa al trabajar con equipos multidisciplinarios en proyectos complejos?			

Anexo 4: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

A Juicio de expertos

El instrumento de datos se elaboró teniendo como base el cuadro de operacionalidad de variables, basado en:

1° VARIABLE: Clima organizacional

2° VARIABLE: Satisfacción laboral

En los cuales se elaboró de acuerdo a una lógica consignada teóricamente con variables, dimensiones, indicadores e ítems, siendo que esta última columna se convierte en las preguntas del cuestionario y Entrevistas a aplicar.

Marque con una “X” según considere:

CRITERIOS	BUENO	REGULAR	MALO
Claridad en la redacción de los ítems.	X		
Coherencia interna de los ítems.	X		
Lenguaje adecuado con el nivel del informante.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información.	X		

Observaciones:

Validado por: Morales Rodriguez Leticia Elizabeth

Profesión: Trabajadora Social

Lugar de Trabajo: DEMUNA EL PORVENIR

Cargo de desempeño: Sub Gerente de Derechos Humanos y Demuna.

Firma:



Leticia H. Morales Rodriguez
DC TRABAJO SOCIAL
COLEGIATURA 13268

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO**A Juicio de expertos**

El instrumento de datos se elaboró teniendo como base el cuadro de operacionalidad de variables, basado en:

1° VARIABLE: Clima organizacional

2° VARIABLE: Satisfacción laboral

En los cuales se elaboró de acuerdo a una lógica consignada teóricamente con variables, dimensiones, indicadores e ítems, siendo que esta última columna se convierte en las preguntas del cuestionario y Entrevistas a aplicar.

Marque con una "X" según considere:

CRITERIOS	BUENO	REGULAR	MALO
Claridad en la redacción de los ítems.	X		
Coherencia interna de los ítems.	X		
Lenguaje adecuado con el nivel del informante.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información.	X		

Observaciones:

Validado por: Dr. Salirrosas Cabada, Richard Irvin

Profesión: Psicólogo

Lugar de Trabajo: Universidad Privada del Norte

Cargo de desempeño: Docente TP

Firma:



Dr. Salirrosas Cabada, Richard I.
Psicólogo
C. Ps. P. 18138

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

A Juicio de expertos

El instrumento de datos se elaboró teniendo como base el cuadro de operacionalidad de variables, basado en:

1° VARIABLE: Clima organizacional

2° VARIABLE: Satisfacción laboral

En los cuales se elaboró de acuerdo a una lógica consignada teóricamente con variables, dimensiones, indicadores e ítems, siendo que esta última columna se convierte en las preguntas del cuestionario y Entrevistas a aplicar.

Marque con una “X” según considere:

CRITERIOS	BUENO	REGULAR	MALO
Claridad en la redacción de los ítems.	X		
Coherencia interna de los ítems.	X		
Lenguaje adecuado con el nivel del informante.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información.	X		

Observaciones:

Validado por: Adabella Jazmín Rebaza Peláez.

Profesión: Ingeniera Industrial.

Lugar de Trabajo: Recursos Humanos – Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Cargo de desempeño: Asistente administrativo.

Firma:



Anexo 5: VALIDACIÓN DE DATOS POR MEDIO DEL ALFA DE CRONBACH

Una vez que se realizó la validación de contenido del instrumento de recolección de datos a juicio de experto por 3 profesionales con experticia en el tema, se incorporan las sugerencias brindadas y se realiza las modificaciones en los instrumentos de recolección de datos.

Posterior a ello se aplicaron los instrumentos de recolección de datos con una muestra piloto de 10 participantes para trabajar la validez y fiabilidad estadística a través del SPSS (Statistical Package for the Social Sciences - Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales).

Instrumentos:

El instrumento ha sido diseñado para ser aplicado individualmente, de forma presencial a través de una hoja de respuestas. Tuvo como sustento teórico, la Teoría de la motivación de Maslow (Abraham Maslow, 1943), Teoría de motivación e higiene de Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman 1959), Teoría de las necesidades de McClelland (McClelland, 1961) y la Escala de opiniones de Sonia Palma (Sonia Palma, 2004). La escala que se utilizó fue Likert, que tiene un total de 36 ítems y presenta las siguientes opciones de respuesta para el evaluado:

2	1	0
Siempre	A veces	Nunca

Resultados de la validación de los instrumentos

Los instrumentos se validan teniendo en cuenta:

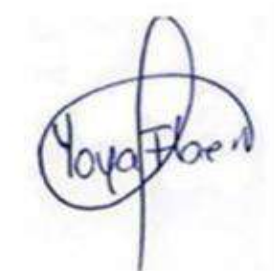
- **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado, buscando que tenga una estructura y consistencia interna.
- **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar la dimensión específica del constructo.
- **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo, y la coherencia entre definiciones establecidas para variables, dimensiones e indicadores.

Anexo 6: GUÍA DE ENTREVISTA

- 1. Fecha:**
 - 2. Hora:**
 - 3. Entrevistado:**
-

1. ¿De qué manera demuestra usted habilidades de liderazgo?
2. ¿Cómo describiría el estilo de liderazgo de su jefa?
3. ¿Qué es lo que le motiva dentro de su clima laboral?
4. ¿Qué considera es lo que hace que un colaborador le sea fiel a la empresa o a la institución donde labora?
5. ¿Ha considerado cambiar de trabajo en este último año?
6. ¿Cuál consideras que es la razón o razones por la cual es importante trabajar en equipo?
7. ¿Qué es lo que hace que se sienta comprometido con una responsabilidad?
8. ¿Qué mejoras sugeriría para fomentar una mayor participación en la toma de decisiones dentro de tu equipo?
9. ¿De qué forma evalúan la efectividad de la comunicación en la institución donde se encuentra laborando?
10. ¿Puede proporcionar ejemplos de situaciones en las que la comunicación interna haya sido particularmente efectiva o ineficiente?
11. ¿Cómo se asegura de comprender completamente las necesidades y preocupaciones de sus compañeros y colaboradores de otras áreas cuando interactúa con ellos?

Validado por:



Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez

ASESORA

Anexo 7: REGISTRO DE ENTREVISTA

<p>1. LUGAR:</p> <p>2. FECHA:</p> <p>3. HORA:</p> <p>Inicio:</p> <p>Término:</p> <p>4. TEMA:</p> <p>5. OBJETIVO:</p> <p>6. ENTREVISTADOR:</p> <p>7. ENTREVISTADO:</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y RELATO:</p>
<p>COMENTARIO:</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

DECLARACIÓN JURADA

Los autores suscritos en el presente documento **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO**, que somos responsables legales de la calidad y originalidad del contenido del Proyecto de Investigación Científica, así como, del Informe de la Investigación Científica realizado.

Título: Cima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

<u>PROYECTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA</u>	<u>INFORME FINAL DE INVESTIGACION</u>
PROY. DE TRABAJO DE INVESTIGACION ()	TRABAJO DE INVESTIGACION (PREGRADO) ()
PROYECTO TESIS PREGRADO ()	TESIS PREGRADO (x)
PROYECTO DE TESIS MAESTRIA ()	TESIS MAESTRIA ()
PROYECTO DE TESIS DOCTORADO ()	TESIS DOCTORADO ()

Equipo Investigador Integrado por:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	FACULTAD	DEP. ACADÉMICO (ASESOR)	CATEGORIA DOCENTE ASESOR	CÓDIGO Docente Asesor Matricula para estudiante	Autor Coautor asesor
1	Montoya Esquerre María Fernanda	Ciencias Sociales	Ciencias Sociales			Autor
2	Flores Pérez Yoya Betzabé	Ciencias Sociales	Ciencias Sociales	Asociada dedicación exclusiva	5744	Coautor

Trujillo, 01 de diciembre del 2024

.....
FIRMA

.....
FIRMA

Montoya Esquerre Maria Fernanda
DNI 75021722

Flores Pérez Yoya Betzabé
DNI 40280312

¹ Este formato debe ser llenado, firmado Y adjuntado en el Informe de Tesis y/o Trabajo de Investigación respectivamente

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
EN REPOSITORIO DIGITAL RENATI-SUNEDU

Trujillo, 01 de diciembre del 2024

Los autores suscritos del INFORME FINAL DE TESIS

Titulado:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de
Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

AUTORIZAMOS SU PUBLICACION EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL, REPOSITORIO
RENATI-SUNEDU, ALICIA - CONCYTEC, CON EL SIGUIENTE TIPO DE ACCESO:

- A. Acceso Abierto:
B. Acceso Restringido (datos del autor y resumen del trabajo)
C. No autorizo su Publicación

Si eligió la opción restringida o NO autoriza su publicación sírvase justificar _____

ESTUDIANTES DE PREGRADO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TESIS
ESTUDIANTES DE POSTGRADO: TESIS MAESTRIA TESIS DOCTORADO
DOCENTES: INFORME DE INVESTIGACIÓN OTROS

El equipo investigador Integrado por:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	FACULTAD	DEP. ACADÉMICO (ASESOR)	CATEGORIA DOCENTE ASESOR	CÓDIGO Docente Asesor Matricula para estudiante	Autor Coautor asesor
1	Montoya Esquerre María Fernanda	Ciencias Sociales	Ciencias Sociales			Autor
2	Flores Pérez Yoya Betzabé	Ciencias Sociales	Ciencias Sociales	Asociada dedicación exclusiva	5744	Coautor


.....
FIRMA

.....
FIRMA

Montoya Esquerre María Fernanda
DNI 75021722

Flores Pérez Yoya Betzabé
DNI 40280312

¹ Este formato debe ser llenado, firmado Y adjuntado en el Informe de Tesis y/o Trabajo de Investigación respectivamente

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Acta de Sustentación de Tesis

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA(O) EN TRABAJO SOCIAL**

En la ciudad de Trujillo, por medio de la **Plataforma Virtual Google Meet**, en el link: <https://meet.google.com/wkj-obba-epj> siendo las **9:00 p.m.** horas, del día viernes 20 de diciembre de 2024, se reunió el Jurado conformado por:

Presidente(a): Dr. José Marcos Ulises Córdova Llontop

Secretario (a): Ms. Luz Herfilia Cruzado Saucedo

Miembro: PhD Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez

Para el acto de: (x) Sustentación de Tesis intitulada:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.

Con el fin de optar el Título Profesional de Licenciado (a) en **TRABAJO SOCIAL** por el (la) graduado (a): **Bachiller MONTOYA ESQUERRE MARIA FERNANDA**

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que la mencionada han dado respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. () Aprobado, con mención honrosa. La cual amerita su publicación
2. (x) Aprobado, por unanimidad
3. () Aprobado, por mayoría
4. () Desaprobado

Según el Art.19º del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Trujillo.

Por lo tanto los/las Graduados (as) se encuentra expeditos (x), impedidos () para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado (a) en Trabajo Social.

Siendo las 09:40 pm se dio por terminado el acto de sustentación.

Dr. José Marcos Ulises Córdova Llontop

Presidente (a)

Código 5319

Ms. Luz Herfilia Cruzado Saucedo

Secretario (a)

Código 5632

PhD Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez

Miembro

Código 5744

CONSTANCIA DE ASESORIA DE TESIS

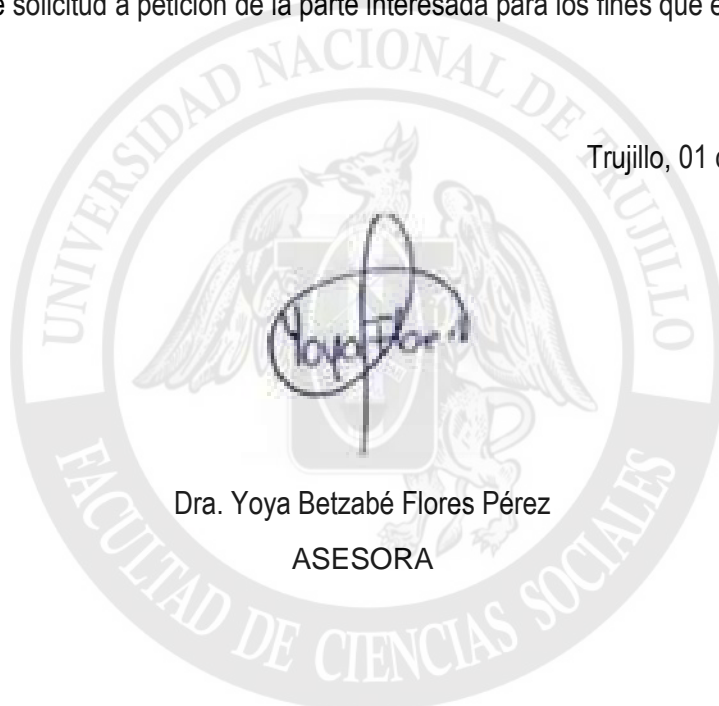
La que suscribe Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez, docente asociada D.E. con código IBM 5744 adscrita al Departamento Académico de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales, deja constancia de haber participado como asesora de la Tesis titulada:

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de
Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2024.**

de la bachiller Montoya Esquerre María Fernanda, para optar el Título de Licenciada en Trabajo Social

Se expide la presente solicitud a petición de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 01 de diciembre del 2024



Dra. Yoya Betzabé Flores Pérez
ASESORA