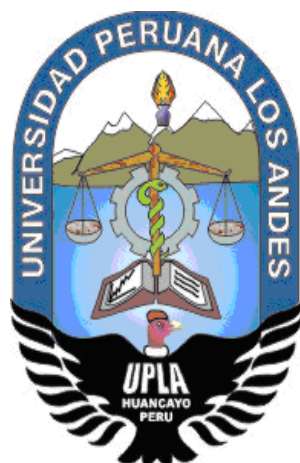


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

“Comportamiento Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el Año 2017”

Para optar : Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor (es) : Bach. Liz Zenobia Mueras Crisóstomo
Bach. Inés Gladys Sedano Vilcahuaman
Asesor : Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo
Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los recursos
Fecha de Inicio : 25-11-2017
Fecha de Término : 14-11-2018

Huancayo - Perú

2018

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

“Comportamiento Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017”

PRESENTADA POR:

Bach. Liz Zenobia Mueras Crisóstomo
Bach. Inés Gladys Sedano Vilcahuaman

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADOS

PRESIDENTE : Dr. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

PRIMER MIEMBRO : Mg. WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO

SEGUNDO MIEMBRO : Lic. FREDI PAÚL GUTIERREZ MEZA

TERCER MIEMBRO : Mg. GRACIELA SOLEDAD VERASTEGUI VELASQUEZ

Huancayo.....de.....del 201....

ASESOR
DR. PEDRO LUIS GUTIERREZ OZEJO

DEDICATORIA

A Dios, por su infinita bondad y amor.

A nuestros Padres, por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante y por su amor.

A nuestros esposos, por creer en nuestra capacidad, y por brindarnos su comprensión, cariño y amor.

A nuestros hijos e hijas, por ser fuente de motivación e inspiración para podernos superar cada día más.

Inés y Líz

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitir nuestra existencia a fin de mejorar una organización.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional, ejemplo de superación y perseverancia.

A nuestro asesor de tesis, por sus orientaciones y apoyo en la realización del trabajo.

A nuestros docentes, de quienes aprendimos no solo conocimientos, sino también valores que fortalecen nuestra profesión.

A nuestros compañeros de clase, con quienes compartimos durante años las experiencias del aprendizaje y de quienes recibimos siempre palabras de aliento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Hoja de aprobación de los jurados	ii
Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Introducción	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xv

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. Planteamiento, sistematización y formulación del problema	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo General	19
1.3.2. Objetivos Específicos	20
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Justificación Teórica	20
1.4.2. Justificación Práctica	21
1.4.3. Justificación Metodológica	21
1.4.4. Justificación Social	22

1.4.5. Justificación de Conveniencia	22
1.5. Delimitación de la investigación	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	24
2.2. Bases teóricas	38
2.3. Definición de conceptos.	77
2.4. Hipótesis y variables	78
2.4.1. Hipótesis general de investigación	78
2.4.2. Hipótesis Específicas.	79
2.5. Operacionalización de las variables.	79
2.5.1. Comportamiento Organizacional.	81
2.5.2. Satisfacción Laboral.	84

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación	87
3.2. Tipo de la investigación.	88
3.3. Nivel de investigación	88
3.4. Diseño de investigación	89
3.5. Población y muestra	89
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	90
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.	90
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	90
3.7. Procedimiento de la recolección de datos	91

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis y discusión de los resultados	92
---	----

4.2. Presentación de resultados de la investigación	92
4.2.1. Prueba de hipótesis	112
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	140
A N E X O S	143
Anexo N° 1. Matriz de consistencia	144
Anexo N° 2. Instrumentos de recolección de datos	147
Anexo N°3.. Consideraciones éticas	153
Anexo N° 4. Fotos	154

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Comportamiento Organizacional	81
Tabla 2.. Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral	84
Tabla 3. Variable 1. Clima Organizacional	93
Tabla 4. Variable 2. Satisfacción Laboral	94
Tabla 5. Dimensión 1: Comportamiento Individual	95
Tabla 6. .Dimensión 2: Comportamiento Grupal	97
Tabla 7. Dimensión 3: Sistema Organizacional	98
Tabla 8. Dimensión 4. Dinámica Organizacional	99
Tabla 9. Dimensión 1: Condiciones físicas y confort	100
Tabla 10. Dimensión 2. Beneficios laborales y Remuneración	102
Tabla 11. Dimensión 3. Políticas Administrativas	103
Tabla 12. Dimensión 4. Relaciones Sociales	104
Tabla 13. Dimensión 5. Desarrollo Personal	106
Tabla 14. Dimensión 6. Desempeño de tareas	107
Tabla 15. Dimensión 7. Relaciones con la Autoridad	108
Tabla 16. Resumen estadístico de las variables	110
Tabla 17. Correlación entre Comportamiento Organizacional y Satisfacción laboral	114
Tabla 18. Grado de Relación según el coeficiente	115
Tabla 19. Correlación entre Comportamiento Individual y Satisfacción laboral	118
Tabla 20. Correlación entre Comportamiento de grupo y Satisfacción laboral	121
Tabla 21. Correlación de Sistema organizacional con la Satisfacción laboral	124
Tabla 22. Correlación de Dinámica organizacional y Satisfacción laboral	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión 1. Comportamiento Individual	96
Figura 2. Dimensión 2. Comportamiento Grupal	97
Figura 3. Dimensión 3. Sistema Organizacional	98
Figura 4. Dimensión 4. Dinámica Organizacional	99
Figura 5. Dimensión 1. Condiciones Físicas y confort	101
Figura 6. Dimensión 2. Beneficios Laborales y remuneración	103
Figura 7. Dimensión 3. Políticas Administrativas	103
Figura 8. Dimensión 4. Relaciones Sociales	105
Figura 9. Dimensión 5. Desarrollo personal	106
Figura 10. Dimensión 6. Desempeño de Tareas	107
Figura 11. Dimensión 7. Relaciones con la Autoridad	109
Figura 12. Resumen estadístico de las variables	110

INTRODUCCIÓN

La estructura del Estado Peruano está conformada por el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, en este caso tomaremos en cuenta las Municipalidades Distritales, que son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; además promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico. Partiendo de este concepto, para que la Municipalidad Distrital sea una organización exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar, desarrollándose profesionalmente y gratificante para sus colaboradores.

El problema hallado en la Municipalidad Distrital de El Tambo es que el comportamiento de muchos trabajadores se ve reflejado en la organización de manera negativa, percibiendo una satisfacción laboral inadecuada, esto puede ser por los múltiples factores (no existe recompensas, falta de liderazgo, no se encuentran en un ambiente apto para el trabajo, tienen problemas para relacionarse con los demás, no mantienen una buena relación con el jefe inmediato, entre otros), por lo que se tiene como objetivo determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo, el resultado obtenido será de conocimiento de la Municipalidad para fines de establecer estrategias para la mejora y desempeño de las tareas para el logro de objetivos.

La presente tesis incluye en su primer capítulo el planteamiento, sistematización y formulación del problema que se tiene actualmente en el lugar donde se realizó el trabajo. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, así como información relevante para

fundamentar la tesis presentada, las hipótesis y variables las mismas con respecto al estudio investigado. En el capítulo tres se detalla toda la metodología empleada en el proceso de la investigación. Y por último en el capítulo cuatro tenemos información respecto las técnicas de procesamiento y análisis de datos empleados. Seguido por los resultados obtenidos y el análisis y discusión de los mismos.

Para terminar el trabajo se presenta las conclusiones, recomendaciones y anexos que dan soporte y respaldo a la investigación.

Las Autoras

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado en la Municipalidad Distrital de El Tambo en Huancayo, específicamente en la Gerencia de Rentas, debido al importante rol que desarrollan los trabajadores de las Municipalidades Distritales en el marco de sus funciones a favor del crecimiento económico del país y asegurar el logro de las metas trazadas. Si se quiere lograr ello es importante contar con recursos humano óptimo, motivado y satisfecho, por ello se propuso como objetivo estudiar el comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de el Tambo, a través de la formulación del problema general de la investigación; ¿Cómo determinar la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?

La investigación es de tipo básico, en el nivel correlacional, con un diseño general no experimental y diseño específico siendo correlacional, tomando como muestra 38 colaboradores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo. Asimismo, para medir el nivel de Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral se utilizó de acuerdo a la naturaleza de la investigación la técnica de encuesta teniendo como instrumento el formulario tipo cuestionario con la escala de Lickert.

Los resultados que la investigación fue que efectivamente existe una relación directa $r_s = 0,819$ y significativa $p < 0,05$ entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de El Tambo. Esto refleja que al no haber un manejo adecuado del personal, ni consideración laboral que solo llega a pocas personas, lleva a que exista un nivel de insatisfacción, lo cual se demuestra que al mejorar el comportamiento organizacional con el manejo de las personas

que laboran, se comparta las opiniones y labores en equipo, con un buen proceso de selección en el personal de acuerdo al perfil que indica el cuadro de asignación de personal en base a la estructura de la Municipalidad, el nivel de satisfacción sería alto mejorando el desempeño en las labores, evitando el ausentismo, retraso en el despacho de documentos.

Palabras Clave: Comportamiento Organizacional, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the District Municipality of El Tambo in Huancayo, specifically in the Revenue Management, due to the important role that the workers of the District Municipalities develop in the framework of their functions in favor of the economic growth of the country and ensure the achievement of the goals set. If you want to achieve this it is important to have optimal, motivated and satisfied human resources, for this purpose it was proposed as an objective to study the organizational behavior and its relationship with the job satisfaction of the administrative staff of the Revenue Management of the District Municipality of El Tambo, through the formulation of the general problem of the investigation; How to determine the relationship of organizational behavior and job satisfaction of the administrative staff of the Revenue Management of the district municipality of El Tambo - Huancayo in 2017?

The research is of basic type, at the correlation level, with a general non-experimental design and specific design being correlational, taking as sample 38 collaborators of the Revenue Management of the District Municipality of El Tambo. Likewise, to measure the level of Organizational Behavior and Labor Satisfaction, the survey technique was used according to the nature of the research, using the questionnaire type form with the Lickert scale as an instrument.

The results that the research was that there is indeed a relationship direct $r_s = 0,819$ and highly significant $p = < 0,05$ between organizational behavior and job satisfaction of the employees of the Revenue Management of the Municipality of El Tambo. This reflects that in the absence of an adequate management of personnel, or work consideration that only reaches a few people, leads to a level of dissatisfaction, which is shown that by improving organizational behavior with the management of people who

work, the opinions and work in teams are shared, with a good selection process in the personnel according to the profile indicated by the staff allocation table based on the structure of the Municipality, the level of satisfaction would be high, improving the performance in the work, avoiding absenteeism, delay in the dispatch of documents.

Keywords:

Organizational Behavior, Job satisfaction.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En estos tiempos el comportamiento organizacional es el eje que activa la eficiencia y eficacia, en el proceso de crecimiento y desarrollo de toda organización. A nivel internacional los gobiernos del estado tienen como resultado de una gestión organizacional que los trabajadores se sientan motivados, comprometidos por el mismo hecho de darles el espacio al potencial humano quienes demuestran creatividad y mayor productividad.

En el Perú las instituciones públicas se encuentran en pleno proceso de modernización pero con obstáculos en el camino por los cambios de gobiernos y autoridades que ingresan en cada periodo electoral, es donde se queda estático el mantener a los colaboradores conedores del sistema de trabajo, de mantener satisfechos de la labor comprometida que tienen cada uno de ellos, sobre todo al ver que ingresan nuevos trabajadores y muchos de ellos sin el perfil que requiere las entidades públicas.

La Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo cumple funciones y roles muy importantes dentro de la Municipalidad, por ende es capaz de desarrollar habilidades técnicas para aplicar los conocimientos y la experiencia adquirida, habilidades humanas capacidad de trabajar con otras personas y habilidades conceptuales para sobrellevar situaciones complejas.

Pero actualmente se ha percibido que existen ciertas diferencias en cuanto a la satisfacción laboral del trabajador que se refleja en su comportamiento, esto puede deducirse que existen factores internos como externos (falta de liderazgo, no están de acuerdo con el puesto, no se les paga bien, no cuentan con el equipo adecuado, entre otros) que conllevan a dicha reacción.

Asimismo, uno de los factores puede ser la demanda de profesionales por lo que éstos se ven amenazados al originarse el aumento de empleo previa evaluación; estos factores van a direccionara el objetivo que se pretende alcanzar, y ayudara a conocer si los trabajadores están comprometidos y se identifican con la organización de la gerencia y esto como repercute como un factor de satisfacción laboral.

Hoy en día y en la realidad que se vive al generar un clima competitivo y globalizado, el área de administración de recursos humanos depende de cuan eficaz y eficiente son las funciones y decisiones que se cumplen.

La capacidad y eficiencia de dirigir el recurso humano, se dirige y orienta al alcance de la excelencia, buscando ampliar los conocimientos y habilidades, para un mejor cumplimiento de las funciones, a la par que se denote el entusiasmo y satisfacción de ocupar un cargo, para generar una alta productividad.

Por lo que, el presente trabajo de investigación es de gran relevancia para los gerentes y trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Tambo ya que les permitirá conocer porque es importante valorar al recurso humano de toda empresa, así mismo

poder descubrir las relaciones interpersonales a través de sus conductas adoptadas en sus funciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.
2. Determinar la relación que existe entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.
3. Determinar la relación que existe entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.
4. Determinar la relación que existe entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Para definir la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la gerencia de Rentas de la Municipalidad de El Tambo - Huancayo en el año 2017, fue importante investigar y observar en la misma institución para conocer las actitudes y percepciones de cada personal, y posteriormente ser evaluados y poder mejorar su comportamiento respecto a las características que se encuentren ya sea actitudinales u organizacionales. De igual forma el trabajo de investigación permitió informara sobre el correcto comportamiento organizacional que debe darse en la Municipalidad para mejorar la calidad de servicio en la institución.

1.4.2. Justificación Práctica

Los aspectos relacionados con el conocimiento y capacidades de las personas tienen una gran relación con el comportamiento organizacional, esto quiere decir que la investigación proporciona resultados los cuales ayuda a conocer a los trabajadores como persona, en grupo y sobre todo en el sistema organizacional, demostrando por lo tanto satisfacción laboral.

Es muy oportuno el estudio de este tema porque a través de los conocimientos que genere, se pudo comprender mejor como afecta el correcto desarrollo del comportamiento organizacional dentro de un grupo de trabajo en la satisfacción laboral, y así poder brindar los incentivos necesarios al personal mediante planes y estrategias diseñadas para su beneficio.

Esta investigación tuvo como línea de investigación; el recurso humano, su Comportamiento organizacional y su relación en la satisfacción laboral que desempeña, destacándose como objeto de estudio el Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

1.4.3. Justificación Metodológica

El instrumento utilizado para la investigación fue también un instrumento metodológico que permitió conocer la relación del comportamiento organizacional con la satisfacción laboral al ser utilizada también por otras instituciones.

1.4.4. Justificación Social

En la presente investigación se logró determinar que los factores socio-económicos inciden en los elementos del comportamiento organizacional tales como satisfacción y comunicación, estos ejercen una gran influencia en el comportamiento y necesidades de los empleados.

Así mismo sirve como antecedentes para otras organizaciones quienes buscan mantener satisfechos a sus colaboradores y mejoramiento del ambiente de trabajo, para alcanzar un incremento en la productividad, sin dejar de lado al talento humano.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Fue conveniente conocer la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral para mejorar la eficiencia y eficacia en la organización a través de la mejora de los procesos en la gerencia de rentas de la Municipalidad lo cual a su vez genero mayor satisfacción laboral.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en el distrito de El tambo de Huancayo, el mismo que incluyo al personal administrativo de la gerencia de rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

1.5.2. Delimitación Temporal

En una investigación es muy importante conocer el periodo en que se desarrolló, por lo tanto la presente investigación se realizó en el año 2017.

1.5.3. Delimitación conceptual o temática

Como con el estudio se pretendió analizar temas definidos como el comportamiento organizacional y la relación que tiene con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad Distrital de el Tambo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel Internacional

Pastén (2010), realizó la investigación titulada “*Análisis de las variables de Comportamiento Organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.*” de la Universidad Austral de Chile, de Puerto Montt – Chile. Tesis para optar el título de Ingeniero Civil Industrial. Plantea como problema, ¿Cómo analizar el alineamiento de las variables de estudio de comportamiento organizacional: liderazgo, fuerzas motivacionales, comunicación, interacción y capacidad de decisión?. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el alineamiento de las variables que intervienen en el comportamiento organizacional. En el resumen textualmente se menciona “El objetivo del presente trabajo de título, corresponde al análisis de las variables de comportamiento organizacional, de la empresa “Chocolatería Entrelagos Ltda.”, identificando su estado actual y el estado futuro esperado. El resultado obtenido el tesista concluye que será de gran utilidad para la empresa, ya que el análisis organizacional y el correcto alineamiento de las variables del

comportamiento organizacional son imprescindibles, el análisis permite conocer las diferentes fuerzas y procesos a que está sometida la organización. Para el análisis de las variables utilizó herramientas de encuestas propuesta por Likert, la cual evalúa las variables liderazgo, fuerza motivacionales, comunicación, proceso de influencia, toma de decisiones, proceso de planificación y proceso de control enmarcando dentro de uno de los sistemas de gestión propuestos por el. Tras el análisis de los resultados obtenidos, demuestra que la empresa bajo un sistema consultivo en la mayoría de aspectos, siendo este modelo vigente entre los años 1940 y 1960 en los Estados Unidos, pero con pequeñas influencias de los sistemas paternalista y participativo. La gerencia desea que la empresa se desenvuelva bajo un sistema participativo a manera global y en todas sus variables de comportamiento organizacional, observando una diferencia promedio frente al estado actual de la empresa. Tras estos resultados, se proponen ocho herramientas de apoyo que contribuirá al mejoramiento de los procesos internos y a la eficiencia de la organización, ayudando al proceso de traslado del estado actual al esperado.

Aun estando bajo un sistema de administración consultivo esto ha garantizado o permitido el crecimiento de la empresa en los últimos años (Según la Teoría Likeriana).

Se observa una empresa sana a nivel general (dentro de lo que son empresas con Sistema Consultivo) pero con ciertas falencias claras: Sesgo en el flujo de información ascendente. El sistema motivacional no se percibe claramente por los miembros de la organización. Discrepancias en la percepción del estado de la empresa entre la gerencia y los demás miembros. Estas falencias, son los

factores claves en el actual desenvolvimiento de la empresa que la lleva a un comportamiento NO excelente, la mejora de estos.

Fuentes (2015), realizaron una investigación titulada “*Bornout y Comportamiento Organizacional*”. La investigación fue realizada en el departamento de administración de la Municipalidad de Totonicapán. Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango- México. Tesis de pregrado. Se formuló como problema ¿De qué manera el Burnout afecta en el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la municipalidad de Totonicapán?, Objetivo determinar de qué manera el burnout afecta el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. El diseño de investigación fue descriptivo, se aplicó un test psicométrico como instrumento de recolección de datos la misma que contenía tres escalas; agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. Estos tres hacían un total de 17 ítems para medir el comportamiento organizacional en la institución. De acuerdo a los resultados que obtuvieron del trabajo de investigación, concluye lo siguiente: El burnout no influye en el comportamiento organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.

Ramos (2013), realizaron una investigación titulada “*Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos naturales región Noroccidente*” de la Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango – México. Tesis para optar el Grado de Licenciada en Administración de Empresas, se plantea como problema de investigación ¿Cómo es el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales de la región

Noroccidente?, esta investigación tuvo como finalidad determinar el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de ambiente y recursos naturales Región noroccidente del país. La investigación busco estudiar y analizar el comportamiento de su personal en seis grupos (delegaciones), y estas actitudes o comportamientos como afectan a la institución y ver que estrategias realizara con el fin de mejorar el desempeño en base a actividades direccionadas al logro de objetivos organizacionales.

El tesista demuestra con su investigación que la mayoría de los trabajadores del ministerio no están identificados ni familiarizado con el comportamiento que se vive en la organización, ya que existe insatisfacción entre el personal, no hay buena relación interpersonal, siendo evidente las actitudes negativas entre compañeros.

Las oficinas del Ministerio, siendo el lugar de investigación no cuentan con un manual de valores institucionales, así mismo no existe un medio de motivación para el personal como capacitaciones de inducción, cursos que ayude al personal a lograr los objetivos organizacionales.

La investigación demostró que no existe trabajo en equipo, por falta de difundir por parte de la alta dirección los valores organizacionales, así como inducción de la misión, visión que persigue la institución, no existe un manejo de las relaciones interpersonales encontrando el individualismo en el trabajo que realizan, esto a falta de una comunicación interna adecuada.

Así mismo se demostró que el personal se encuentra predispuesto a trabajar en un mejor ambiente laboral, apoyar en el logro de los objetivos pero

siempre en cuando la alta dirección pueda mejorar el comportamiento organizacional.

El tesista presenta una propuesta funcional para cada una de las variables analizadas en el comportamiento organizacional del Ministerio en mención.

2.1.2. A nivel nacional

Alfaro; Leyton; Meza y Saenz (2012), realizaron una investigación titulada “*Satisfacción laboral y su relación con algunas Variables Ocupacionales en tres municipalidades*” de Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco – Lima – Perú. Tesis para optar el título de Magister en Administración Estratégica de Empresas, se plantea como problema; ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres Municipalidades? La investigación tuvo como objetivo; establecer los niveles de satisfacción reportados por el personal de las tres municipalidades investigadas. En el resumen ejecutivo textualmente se menciona lo siguiente: Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos.

Para ello debe contar con el personal idóneo, motivado y satisfecho, esto lleva a plantear el problema siendo la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao.

El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de la relación con las variables ocupacionales, la investigación es de tipo descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, siendo la muestra 82, 126 y 161 trabajadores de cada municipalidad respectivamente

Los resultados fueron que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio, así mismo existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Las conclusiones a los que llega son: al conocer los niveles laborales de satisfacción obtenidos por los colaboradores de las 3 municipalidades es considerada medio, lo que demuestra que hay probabilidades de mejoría.

Entre las diferencias del reporte del nivel de satisfacción del personal no hay significancia, esto se debe a las características o rasgos comunes que existe entre instituciones entre ellas se evidencia; semejanza en la estructura organizacional definida o establecida por el estado, la normatividad que se implanta y la cercanía de estas respecto a su ubicación.

Considera que al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficio económico, lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

El resultado especifica que un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social, y esto se debe a que en esta municipalidad los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes.

Respecto a la importancia de los factores en cada institución, al analizar todas paralelamente y compararlas se encontró que el factor que más sobresale e influye es la de la tarea, esto nos evidencia que el personal muestra

disposiciones positivas al trabajo y reconocimientos intrínsecas que ofrece cada institución. Por otro lado como menor importancia tenemos al factor beneficios económicos, pero obtiene los mayores valores al medir la satisfacción del personal, esto es a causa que los trabajadores muestran satisfacción con la condición actual y no están a expectativas de mejoras o cambios. Así mismo se concluyó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción variaba de acuerdo a la condición laboral que se presentaba en cada uno. Al realizar comparaciones, se encontró que los trabajadores de nivel técnico obtuvieron el menor puntaje (nivel promedio), mientras que el nivel funcionario tiene mayor puntuación. Esta comparación nos lleva a decir que es lógico por su nivel de funcionario tiene mejores y mayores beneficios en comparación con el personal técnico o de menor nivel jerárquico.

Vásquez (2011) realizó la investigación titulada *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Donde la problemática se definió de la siguiente manera ¿Cuál es el nivel motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2011? En el resumen ejecutivo considera que el conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el

desempeño laboral. El presente estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como Objetivo General: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Obteniendo como resultados lo siguiente: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media ; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo X^2 Calculado > X^2 Tabulado ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de

Enfermería. Menciona Vásquez (2011) en sus conclusiones “los profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja”. Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por: Identidad, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal. Autonomía, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias.

En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos.

Los factores que generaron un nivel de medio de satisfacción laboral consistió en: Relaciones interpersonales, está en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones. Desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional. Políticas administrativas que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias.

Vázquez (2011), menciona, “existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística Hi – Cuadrado, cuyos resultados fueron X^2 Calculado =24.36 y X^2 Tabulado = 7.815, por lo que se rechaza la hipótesis nula”.

Rodríguez (2016), realizaron una investigación titulada “*Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus - Lima*” de la Universidad Ricardo Palma,– Lima – Perú. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración y Gerencia, se plantea como problema ¿De qué manera el programa de Comportamiento Organizacional de la empresa IAYS permite optimizar los servicios de Tercerización que presta en la Sede Administrativa de Backus - Lima?, Esta investigación tuvo como objetivo: Desarrollar un programa de Comportamiento Organizacional de la empresa IAYS, que permita optimizar los servicios de Tercerización que presta en la Sede Administrativa de Backus – Lima. En el resumen ejecutivo textualmente se menciona lo siguiente: Esta investigación tiene como finalidad analizar el Comportamiento Organizacional de la empresa IAYS; y proponer una mejora, que permita optimizar los servicios de tercerización que presta a la empresa Backus – Sede Ate. Asimismo, se realizó entre los años 2015 y 2016, con una duración total de quince meses. Es una investigación descriptiva, ya que se basa en la evaluación y exposición, en forma detallada, de las características de los variables que se estudian: en este caso, busca señalar los aspectos que afectan el Comportamiento Organizacional, teniendo en cuenta sus variables

dependientes e independientes, así como los diversos factores que intervienen en la Tercerización. Para efectos de una mejor precisión (y al ser limitada la población), se consideró utilizar al universo total como muestra, la cual se eligió de forma no probabilística y está conformada por 6 gerentes, 4 coordinadores, 2 asistentes y 45 operarios de servicios. Para la obtención de resultados se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario, como instrumento de medición, elaborado con la ayuda de dos psicólogos. Consta de 142 preguntas: 103 para el Comportamiento Organizacional y 39 para los factores de la Tercerización. Los resultados demuestran que la motivación, el compromiso y la productividad son altos, pero contradictoriamente el ausentismo y la rotación son amplios también. Además existen muchas variables del Comportamiento Organizacional que están debilitadas y necesitan ser reforzadas. Del mismo modo se encontró que tanto el servicio de Tercerización como el contrato que lo sustenta son imprecisos y arrojan resultados bastante negativos. Palabras clave: Comportamiento, Organizacional, Tercerización, Factores, servicios, variables, individual, grupal.

2.1.3. A nivel local

Aldana y Ortiz (2015), realizaron la investigación titulada: *“Motivación y Satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo en el año 2015”* – Perú, Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, se planteó como problema: ¿Cómo determinar la relación de la motivación en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de

la Salud de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo en el año 2015?, y el resumen literalmente nos dice; La presente investigación fue realizada en la Universidad Peruana Los Andes en la ciudad de Huancayo, frente al problema de ¿Cómo determinar la relación de la motivación en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo en el año 2015?, siendo el objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral. Durante el proceso de investigación se logró comprobar la hipótesis propuesta: Que a mayor motivación, existirá mayor satisfacción laboral.

Asimismo, para la metodología del presente estudio se utilizó el tipo de investigación descriptiva correlacional con un método general científico. En la investigación se empleó el estadístico de correlación r de Pearson, empleando una población de 42 trabajadores y aplicando la técnica de la encuesta teniendo como instrumento el formulario tipo cuestionario (escala de Lickert). El trabajo de investigación por ser descriptivo, permitió la recolección de datos numéricos como situacionales para una mayor objetividad en el estudio realizado.

En esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: En el personal administrativo de la de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo en el año 2015, existe relación débil positiva (0,477) entre la motivación y la satisfacción, asimismo evidencia empírica del 22,75% del nivel de satisfacción que se encuentra determina por la motivación; lo que quiere decir que existe relación entre el nivel motivación y satisfacción laboral, quedando demostrada la hipótesis planteada en la

presente investigación, lo que significa que cuando se tiene un nivel de motivación alto, también incrementa el nivel de satisfacción laboral. El nivel de motivación que desarrolla el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es media en función a la preponderancia de resultados obtenidos (74%). El nivel de satisfacción que desarrolla el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es media en función a la preponderancia de los resultados obtenidos (64%).

Adriano (2007), en su estudio de investigación titulado *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las Instituciones Educativas del Distrito de Satipo”*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación. Universidad Nacional del Centro del Perú en Huancayo. Identificó el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Instituciones Educativas Públicas y Privadas del Distrito de Satipo? Con el objetivo de establecer el nivel de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones educativas Públicas y Privadas del Distrito de Satipo. En su resumen ejecutivo donde textualmente menciona que “El presente trabajo que se presenta tiene por título “Clima organizacional y Satisfacción laboral en las Instituciones Educativas del Distrito de Satipo”, que tuvo por objetivo establecer el nivel de correlación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en las Instituciones Educativas públicas y privadas del Distrito de Satipo. Se trata de un estudio de tipo aplicada, de nivel correlacional y descriptivo comparativo. Se trabajó con una muestra de 10 docentes, a los que se aplicó un cuestionario. Los resultados permitieron demostrar que el nivel de correlación entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral, es medio en las Instituciones Educativas Públicas, y alto en las Instituciones Educativas Privadas, así mismo entre las medidas de tendencia central utilizadas, tenemos una diferencia de medias entre las Instituciones Educativas Públicas y Privadas.

El tiempo Estimado en la presente investigación ha sido de un año con un presupuesto de 3 500.00 nuevos soles aproximadamente. Las conclusión a la que llegó fue: La mayoría de las Instituciones Educativas, no reconocen que uno de sus activos fundamentales es el factor humano, ya que es muy importante en toda organización de que los trabajadores se desenvuelven en un clima organizacional favorable, donde reine una visión compartida, que la comunicación sea fluida entre todos los trabajadores, que sepan afrontar los conflictos de manera positiva y que se sientan satisfechos por la labor que realizan pero lamentablemente no se tienen en cuenta estos factores.

Cardoso y Fernández (2014), realizó la investigación titulada *“La motivación y la satisfacción laboral del profesional que labora en el Hospital Tarma ESSALUD-2013”*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Peruana los Andes, Huancayo. El autor identificó el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción del profesional que labora en el Hospital I - Tarma ESSALUD? Planteando como objetivo determinar la relación existente entre motivación y la satisfacción laboral del profesional que labora en el Hospital I-Tarma ESSALUD, de la misma manera el resumen ejecutivo menciona textualmente lo siguiente “La presente investigación estuvo dirigida a determinar la relación entre la Motivación laboral y la satisfacción laboral del profesional que labora en el HOSPITAL I TARMA”. La metodología empleada en la investigación

fue descriptivo correlacional, no experimental, tipo transaccional. La población de investigación fueron todos los trabajadores del hospital y la muestra constituida por 35 profesionales de la salud. Se empleó como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios job diagnostic survey de Hackman y Oldham que cuenta con 23 ítems con el objetivo de evaluar la motivación. El segundo cuestionario de tipo Lickert para la satisfacción laboral fu el SL-SPC. Para la presentación de resultados se ejecutó con la estadística descriptiva, de tipo no probabilístico que permitió determinar la relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional con un valor de $r=0,589$, entre las variables Motivación y Satisfacción Laboral en el Hospital I Tarma”. Las conclusiones a las que llegó fueron: El profesional que labora en el Hospital I Tarma EsSalud es pocas veces motivado, siendo las dimensiones identidad, autonomía, retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, que caracterizan el nivel de motivación baja. En cuanto a la satisfacción laboral el 45.16% del profesional que labora en el Hospital I Tarma EsSalud muestra un desacuerdo, siendo los factores que alcanzaron similar puntuación: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad, Relaciones interpersonales, Beneficios laborales y remunerativos, Desarrollo personal, Condiciones Físicas y/o Materiales. Se comprobó que existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral en los profesionales que labora en el Hospital I Tarma EsSalud realizando la Prueba.

2.2. Bases teóricas

a) Comportamiento Organizacional:

Según Chiavenato (2009), menciona “el comportamiento organizacional es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se

ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (p.7).

Podemos decir que el clima organizacional es la imagen continua de interacción y la influencia mutua y recíproca entre los sujetos y las instituciones.

“Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigirlas” (Chiavenato, 2009).

Ante lo mencionado vemos que el comportamiento organizacional es considerada una disciplina académica que apareció como un conjunto interdisciplinario de conocimientos y saberes para estudiar el comportamiento humano en la empresas u organizaciones.

“Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas”. (Chiavenato, p. 9)

Don Hellriegel y Slocum John (2009)

“Estudio de individuos y grupos en el contexto de una organización y el estudio de los procesos y prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización” (p.4)

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konospake (2007).

“Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y

dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias” (p.6).

Características:

El CO tiene características distintivas. Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones. Las principales características del CO son las siguientes según: (Chiavenato 2009, p.8):

- 1.** El CO es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.
- 2.** El CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.
- 3.** El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
- 4.** El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar

a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

5. El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:
 - a. Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
 - b. La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
 - c. La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
 - d. La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.
 - e. La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.
 - f. La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

Como ya mencionamos, el CO es un campo interdisciplinario que utiliza los conceptos de varias ciencias sociales y los aplica tanto a individuos como a grupos u organizaciones.

6. El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la

administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el CO suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. En este sentido, el CO puede definirse como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones.

De las dimensiones:

Comportamiento Individual.

Al respecto:

Robbins (2013) Considera que los individuos en una organización, cada uno es único y responde en las labores asignadas de una manera particular a las políticas de la organización, de los procedimientos, las normas, las órdenes dadas por los jefes inmediatos, existiendo colaboradores amantes del trabajo rutinario, como otros que prefieren tareas retadoras, algunos buscan ser autónomos, a quienes les den oportunidad de tomar decisiones, entre otros (p.60).

Roobins (2013) Es fácil observar las características biográficas, por ello no significa que se deban utilizar de manera exclusiva en las decisiones gerenciales. Un proceso de selección eficaz aumenta la coincidencia entre los empleados y los requisitos del puesto de trabajo. Un análisis del puesto brinda información acerca del trabajo que se realiza actualmente y de las habilidades que necesitan los individuos para desempeñar sus funciones de manera

adecuada, luego se puede probar, entrevistar y evaluar a los candidatos, para determinan en qué grado poseen las habilidades necesarias. (p.60)

Robbins (2013, p.60) (...) La administración de la diversidad debe ser un compromiso continuo que abarque todos los niveles de la organización, ya que se puede lograr una mayor ventaja competitiva a favor de la organización, diseñando las políticas mejorara el ambiente para la diversidad, si están dadas para mantener al colaborador viendo cada uno de ellos su desempeño representaría un buen manejo de la diversidad. Las sesiones de capacitación para la diversidad que se dan de forma aislada tienen menos probabilidad de éxito que los programas integrales que favorecen el contexto para la diversidad a niveles diferentes.

Indicadores:

Actitudes: Robbins (2013) señala: "Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional".

De acuerdo con el estudio realizado por De la Garza (2002), "las actitudes laborales más apreciadas en el personal técnico son la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio organizacional".

Personalidad:

“La personalidad se refiere a lo que es la persona. Toda organización requiere gente que esté en condiciones para realizar ciertas actividades, pero que también puedan asumir actitudes y comportamientos deseables”. (Chiavenato, 2005)

Según Chiavenato (2005), la personalidad es un constructo hipotético y complejo que puede definirse de muchas formas. Básicamente, es una tendencia que consiste en comportarse de determinada manera en diferentes situaciones. A pesar de que ninguna persona presenta una consistencia absoluta, mantener esta cualidad en distintos ámbitos es una condición esencial del concepto de personalidad. Otro aspecto importante de la personalidad es la peculiaridad. Cada persona actúa de determinada manera en situaciones semejantes; en otras palabras, tiene peculiaridades, posee su propio conjunto diferenciado de rasgos de personalidad. Así, el concepto de personalidad se usa para explicar la estabilidad del comportamiento de una persona a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones (congruencia) y también las diferentes reacciones de las personas ante una misma situación (peculiaridad). En resumen, la personalidad es la constelación singular de rasgos de comportamiento que constituyen a un individuo (p.345).

Percepción: La vida en las organizaciones depende de la manera en que las personas perciben su entorno mediato e inmediato, toman decisiones y adoptan comportamientos. Según Robbins (2009), “la percepción es un proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones

sensoriales para dar un significado al entorno. La finalidad es percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones”.

La percepción es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar significado a su entorno. (Roobins, 2013).

Motivación Individual: la motivación según Maslow (2012) se entiende como la “voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual”.

“La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación. Su nivel varia, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes”. (Maslow, 2012).

“La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, en pocas palabras, es la Voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, y condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”. Roobins (2013)

Habilidades: según Roobins (2013), la habilidad “es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Así mismo se consideran las competencias técnicas, psicológicas y sociales que posee el colaborador para poder desempeñar una labor con éxito ya sea en el campo profesional o la vida privada”.

Las habilidades implican realizar determinadas tareas o acciones por medio del conocimiento (aplicación práctica de conocimientos teóricos).

Toma de Decisiones Individual : “Lo que una persona siente y percibe, influye en aquello que ve e interpreta, y lo que ve e interpreta influye en lo que aprecia y desea. En resumen, las personas son procesadoras de información y tomadoras de decisiones.” Robbins (2013)

Las decisiones individuales es una forma independiente de la decisión de un grupo en la cual influye la personalidad y el género.

Según Amorós (2007) “Una decisión individual es aquella que resulta de la elección de un individuo dentro de un conjunto de diferentes opciones y esto se puede basar de acuerdo a sus convicciones, características, adecuación a su caso en particular, información disponible o simplemente al azar. Para ello el individuo cuenta con su raciocinio y regularmente este tiene a buscar el máximo beneficio con el menor riesgo posible dentro de las opciones” (p.372).

Comportamiento grupal.

Robbins (2013, p. 273) Un grupo se define como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos específicos.

Robbins (2013) Las organizaciones emplean mucho la toma de decisiones grupal, ¿pero es preferible utilizar decisiones grupales que las decisiones tomadas por un solo individuo? La respuesta depende de varios factores. Comenzaremos por analizar las fortalezas y debilidades de la toma de

decisiones grupal. Fortalezas en la toma de decisiones grupal Los grupos generan información y conocimientos más completos. Al sumar los recursos de varios individuos, los grupos hacen más aportaciones y logran que el proceso de decisión sea más heterogéneo. Ofrecen puntos de vista más diversos, y esto brinda la oportunidad de que se tomen en cuenta más enfoques y alternativas. Por último, los grupos permiten una mayor aceptación de la solución. Los miembros del grupo que participan en la toma de decisiones tienen mayores probabilidades de apoyar de manera entusiasta la decisión y animar a los demás a aceptarla. Debilidades en la toma de decisiones grupal La toma de decisiones grupal consume más tiempo porque es común que los grupos tarden más en llegar una solución. Asimismo, existen presiones para conformarse. El deseo que tienen los miembros de ser aceptados y considerados valiosos para el grupo podría desanimar cualquier desacuerdo. Las discusiones del grupo pueden estar dominadas por uno o algunos miembros. Si se trata de miembros con una habilidad media o baja, la eficacia general del grupo se vería afectada. Por último, las decisiones del grupo tienen una responsabilidad ambigua. En una decisión individual, es muy claro quién es el responsable del resultado final; en cambio, en una decisión grupal se diluye la responsabilidad de cualquier individuo. (pp. 290-291)

Indicadores:

Grupo: Según Robbins (2013), “es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan y son interdependientes y que se reunieron para conseguir objetivos específicos, en otras palabras, los grupos siempre son una relación social que implica que sus partes pueden colaborar en el cumplimiento de las exigencias

dadas por su entorno laboral o bien por sus propias aspiraciones. La función del grupo es poder cambiar el comportamiento, actitudes y valores de sus miembros ejerciendo presión sobre quienes se desvían de los objetivos, empleando la toma de decisiones”. (p.213)

Grupo es “Aquel que interactúa sobre todo para compartir información y tomar decisiones que ayuden a cada uno de sus miembros a realizar el objeto de sus responsabilidades”. (Robbins, 2009).

Equipo: Según Robbins (2013) “es un conjunto reducido de personas que muestran estabilidad en su permanencia con otras, que tienen comunicación abierta, cara a cara, con un alto nivel de organización, normas muy flexibles que les permite coordinadamente, cuyas tareas y funciones claramente definidas” (p. 220).

“En el equipo las personas son comprometidas en el cumplimiento de metas y objetivos comunes y claramente definidos, que comparten, métodos y/o recursos económicos, de manera que el logro del equipo es mayor que la suma del logro de los esfuerzos individuales”. (Cova y Oliveros, 2009)

Identidad organizacional: La identidad organizacional Robbins (2013) la define como “la totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones interpersonales, que todos juntos reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional”.

“Si bien la identidad organizacional está influenciada por el pensamiento consciente: la forma en que se relacionan los individuos en el trabajo está en principio motivada por pensamientos y sentimientos inconscientes. Su

nacimiento depende de la transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional”. Robbins (2013)

Aprendizaje Social: “Implica todo lo que aprendemos por estar con los demás. El modelado es un medio muy poderoso. Aquí también entra lo que aprendemos a través de lo que otros han escrito. Se transmiten patrones, valores. Cada Gestión o Administración nueva parte de lo que ha adquirido la anterior; si no, cada gestión tendría que partir desde cero, y esto no es así”. Robbins (2013)

Psicología social: “Consiste en la conducta y el funcionamiento mental de la persona como consecuencia de su entorno social o la organización al cual pertenece. La psicología social estudia la manera en cómo piensa, siente y actúa el ser humano influido por la presencia o ausencia de otras personas en su medio ambiente”. Robbins (2013)

Sistema Organizacional.

De Faria (2004) Por definición el sistema organizacional es un conjunto de parte interdependiente que interactúan. Son por tanto inherentes al concepto de sistema, interdependencia entre las partes, interacción entre ellas y globalidad de la forma. Así mismo una persona, un grupo, un departamento dentro de una organización son sistemas pues se componen de órganos o partes que deben funcionar coordinada e integradamente. Las características de la función y de cada órgano componente para la realización de la finalidad del sistema, determina el tipo, grado y complejidad de la interdependencia entre las partes, así como entre las partes y el todo (pp. 11-12).

El mismo autor De Faria (2004, p.21) Explica que en el sistema organizacional está compuesta por dos sub sistemas que son:

- a. El Técnico - administrativo. Del que forman parte los factores de metas objetivos, economía y finanzas, estructuras formales de organización, proceso administrativos (previsión, planeación, organización, gerencia, coordinación, control), cargos, tareas, informaciones, políticas, normas y directrices.

- b. El Psico-social o de comportamiento humano. Dentro de ello se ve las necesidades, motivaciones, aspiraciones, valores, intereses, actitudes internas, percepciones, sentimientos, emociones, relaciones personales, comunicación, cultura (creencias, valores, normas informales), entre otros.

En esta dimensión sobre todo se toma en cuenta la estructura organizacional, las políticas y práctica de recursos humanos y la cultura organizacional, para lo cual se consideró el aporte del autor:

Robbins (2009) Quien considera que una estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Hay seis elementos clave que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de su organización: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización, y formalización presenta cada uno de estos elementos como respuestas a una pregunta estructural importante. Las secciones siguientes describen los seis elementos de la estructura. (p.519).

Robbins (2009) Sobre cultura Organizacional, parece haber mucho acuerdo en que cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás.⁴ Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. Las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización. (p. 551)

1. Innovación y aceptación del riesgo. Grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
2. Atención al detalle. Grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles.
3. Orientación a los resultados. Grado en que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos.
4. Orientación a la gente. Grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización.
5. Orientación a los equipos. Grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos.
6. Agresividad. Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil.
7. Estabilidad. Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu quo en contraste con el crecimiento.

Robbins (2009) en cuanto a políticas y prácticas de los recurso humanos el autor manifiesta que las políticas y prácticas de recursos humanos (RH) – como la selección, capacitación y administración del desempeño de los empleados– influyen en la eficacia de una organización. Sin embargo, los estudios demuestran que muchos directivos (incluso gerentes de RH) con frecuencia ignoran cuáles son las prácticas de recursos humanos que funcionan y cuáles no. Para ver qué tanto sabe usted (antes de que vea las respuestas correctas en el capítulo), resuelva la autoevaluación siguiente. (p.584).

Indicadores:

Visión: “La visión es la meta que a largo plazo que pretende alcanzar la empresa, con su filosofía el conjunto de valores humanos sobre los cuales funciona (comunicación, espíritu de grupo, participación)” Chiavenato. 2014.

“La visión depende de la situación presente, de las posibilidades materiales presentes y futuras tal y como las perciba la organización, de los eventos inesperados que puedan ocurrir y de la propia misión que ya se haya plateado”. Robbins (2009).

Misión: “Es un enunciado por medio del cual la empresa comunica, tanto a los agentes internos como a los externos, sus objetivos y filosofía. La misión es lo que distingue a una entidad ante las demás empresas y ante la sociedad”. Robbins (2013)

El enunciado de la misión debe ser corto, claro y conciso, para evitar ambigüedades e imprecisiones. Asimismo, la misión genera compromisos, valores, etc.

“La misión de una empresa depende de la actividad que la organización realice, así como del entorno en el que se encuentra y de los recursos de los que dispone. Si se trata de una empresa, la misión dependerá del tipo de negocio del que se trate, de las necesidades de la población en ese momento dado y la situación del mercado”.

MOF: Manual de Organización y Funciones

“Es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales”. (Robbins, 2013)

Objetivos:

Describir las funciones principales de cada dependencia, delimitado la amplitud, naturaleza y campo de acción de la misma.

Determinar los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que le competen.

Precisar las interrelaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de la dependencia.

Describir los procedimientos administrativos racionalizados

ROF: Reglamento de Organización y funciones

“Es el documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la entidad, orientada al esfuerzo institucional y al logro de su misión, visión y objetivos. Contiene las funciones

generales de la entidad, y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, estableciendo sus relaciones y responsabilidades”. (Robbins, 2013)

CAP: Cuadro de Asignación Personal

“El CAP es un documento de gestión que contiene los cargos clasificados en base a la estructura orgánica prevista en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y a los objetivos y metas establecidos en su Plan Estratégico.” (Robbins, 2013)

Características:

Es un documento de Gestión que debe ser utilizado por los servidores públicos

Es exigible, una vez publicado todo lo que contiene debe ser observado y cumplido por todos aquellos que ejercen una determinada función.

MAPRO: Manual de Procesos y Procedimientos.

Según Robbins (2013) “es un documento de gestión que describe todos los procedimientos administrativos de la entidad, con la descripción, entre otros aspectos cada paso secuencial, área donde se realiza, cargo que actúa en cada paso, forma en que se realizan y los tiempos de ejecución, los que se representan gráficamente en el Diagrama de Bloques y/o Flujo gramas” (p.262).

Dinámica Organizacional.

Al hablar de dinámica organizacional se refiere a la interacción de la estructura, procesos, sistemas y las relaciones humanas en una organización,

basado en el cambio, transformaciones siendo la piedra angular para los colaboradores que aportan en el trabajo asignado para el logro de las metas organizacionales.

Robbins (2009) explica que dentro la dinámica organizacional se considera el cambio organizacional siendo una estrategia en busca de mejora, es hacer las cosas mejor, existiendo el cambio planeado, siendo las actividades para el cambio que son intencionales y están orientadas a alguna meta y por medio del agente del cambio quien asume la responsabilidad de dirigir las actividades para el cambio (p.621).

Robbins (2009) En las organizaciones existe presión por cumplir las labores, exigencia para llegar a la meta planificada y se presenta el estrés laboral, siendo una condición dinámica en el que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con el que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto o importante. El estrés no es siempre negativo, también tiene un valor positivo cuando la exigencia es para lograr ganancias y al lograr será bueno el esfuerzo. Se puede manejar el estrés tomando en cuenta y diferenciando los factores que interviene como son factor ambiental, factor personal y factor organizacional. (pp. 637-640)

Indicadores:

Cultura Organizacional

Según Robbins (2009)) la cultura organizacional “es el sistema de acciones, valores y creencias compartidos que se desarrolla dentro de una organización y orienta el comportamiento de sus miembros”.

“La cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo. En forma más específica, la cultura organizacional incluye: formas rutinarias de comunicarse, normas que comparten individuos y equipos, valores dominantes, filosofía que guía las políticas y la toma de decisiones, las reglas del juego para llevarse bien y el sentimiento o clima que se transmite en una organización por la disposición física y la forma que los integrantes interactúan con clientes, proveedores y otras instancias externas”. (Robbins, 2009)

Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como “...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.”(p. 464).

“Es el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias, ritos, rituales, héroes y símbolos, modelos, normas y patrones existentes en una organización” (Iturralde, 2014).

“La cultura se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización, y que las distingue unas de otras. Es la manera que cada organización tiene de hacer las cosas como resultante de la interrelación de seis factores de naturaleza muy diversa, entre los cuales se mezclan aquellos de naturaleza intangible y de difícil observación, con otros que se expresan de una manera más explícita en forma de documentos internos de la organización y en los comportamientos observables”.

Clima Organizacional

Robbins (2009) menciona que el “Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño.”

“Robbins, S. (2009) menciona que se considera al ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma. Entre algunos factores del clima tenemos la estructura, responsabilidad, recompensa, conflictos”. (p. 283)

Cambios y retroalimentación:

Cambio Organizacional se define como: “la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje” (Robbins, 2009).

Otra definición sería: el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional. (Reyes y Velásquez, 2002)

Tecnología

“Es muy importante saber hacer uso de estas tecnologías, en varios casos ayudan a aumentar la productividad de los empleados, sin embargo se debe invertir en las más adecuadas para el personal y tipo de empresa en la que se encuentra”. Castro (2016)

Para hacer uso de aparatos tecnológicos que vienen a reemplazar los que ya se conocen, se debe lograr un proceso de adaptación de nuevas tecnologías antes de reemplazarlos. En varios casos, las empresas no toman en cuenta esto y al darle nuevos modelos tecnológicos a sus empleados, no logran la productividad sino lo contrario.

“Con la llegada de la tecnología a las empresas, éstas encuentran un factor muy importante para lograr mejoras. Si bien es cierto que la tecnología está accesible para todo tipo de empresa, cabe recalcar que se debe mantener lo más actualizado posible para lograr ventaja y beneficios para toda la empresa”. Corponet (2018).

Desarrollo organizacional

Según Warren Bennis (2001), “la teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos (p.129).

Por tanto no es cualquier cosa hecha para mejorar una organización, ni la función de capacitación de la organización, es un tipo particular de cambio en el proceso destinado a lograr un determinado tipo de resultado final

Según Robbins (2009) “el desarrollo organizacional puede implicar intervenciones en la organización de procesos, la utilización de habilidades englobadas dentro de la economía del comportamiento, así como la reflexión, la mejora de los sistemas, la planificación y el auto-análisis” (p.291).

Según Edgar Schein, (2016) “El Desarrollo Organizacional Comprende todas las actividades en las cuales están embarcados los agentes, empleados y ayudantes, las cuales se dirigen hacia la construcción y al mantenimiento de la salud de la organización como un sistema total”.

VARIABLE 2:

Satisfacción Laboral

Respecto a la satisfacción laboral Davis y Newstrom (2003) lo definen como; “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (p.22).

Ante lo mencionado podemos resaltar que la satisfacción del personal influye en la actitud que le ponga a cumplir sus funciones, se puede aseverar que la satisfacción se genera a partir de cuan bien la institución retribuye a su empleado frente a las expectativas que ellos puedan tener.

Según Davis y Newstrom (2003) “las expectativas se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral descende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones” (p.28)

Por tanto podemos concluir que a mejor satisfacción laboral, mejor será el compromiso y la motivación de los trabajadores al hacer su trabajo, mientras que si la satisfacción es menor o baja el trabajador se cumplirá correctamente y eficientemente sus funciones.

De las dimensiones.

Las Condiciones Físicas y Materiales.

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo, (1996). Encontró “que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras” (p.3).

Beneficios Laborales y Remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para Vroom, (1998) “el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.” (p.14).

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Así tenemos que esta situación se evidencia en el personal administrativo, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan los trabajadores por las diferencias remunerativas.

Políticas Administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

Relación con la Autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación (p.02).

Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que los trabajadores tengan un nivel más alto de satisfacción, (p.116).

Relaciones Interpersonales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios.

Robbins (2005) menciona “Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. La comunicación efectiva en la que sea

relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios” (p.283).

“Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo rutinario, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Si el personal se siente parte del equipo no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.”(House y Desseley, 1974, p.173)

Robbins (2005) menciona que el “trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades” (p.301).

Ante lo mencionado por (Robbins, 2005) podemos mencionar que la cooperación entre colegas de trabajo se da cuando hay espíritu de equipo y compromiso entre ellos y la organización.

Para que los equipos trabajen mejor según (Robbins, 2005) es importante los siguientes:

- Aceptación en la institución y confianza en cada uno
- Trazarse objetivos como equipo y se identifiquen con estos
- Poner las funciones sobre la mesa y delegar responsabilidad a cada uno, respetando la transparencia.
- Comunicación general con todos los niveles, sin distinción.

- Evitar discusiones personales entre colegas.
- Equidad en todo sentido.
- Un liderazgo compartido
- Control de sus funciones y apoyo en equipo o mutuo según lo necesiten.

Realización personal

“Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente”. (Robbins, 2005)

Todo el personal debe considerar y dar relevancia a la competitividad y responsabilidad en sus funciones, para ello se debe tener en cuenta:

“Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica” (Robbins, 2005, p.284).

Ante lo mencionado podemos decir que cada trabajador es responsable de su crecimiento profesional, ya que este le permitirá ascender y ser más competitivo

“Mantener claro y firme los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos” (Robbins, 2005, p.284).

La ética de todo profesional es importante, ya que le ayudará a tomar decisiones correctas pensando en su bienestar personal y organizacional.

Ser transparente y auténtico

Emplear su capacidad crítica y analítica para actuar y decidir.

Autoevaluarse y reconocer sus errores

Ser coherentes en el pensar, decidir y actuar oportunamente.

Ser íntegro y leal con la institución al que pertenece (Identidad profesional)

Fomentar y mantener una cultura comunicativa (dialogar)

Desempeño de Tareas

Según Robbins (2005) es “la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones”.

Así mismo Chiavenato (2009) menciona “es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión”.

Ante lo mencionado por los autores cabe resaltar que para un buen desempeño no solo se requiere tener capacidades, destrezas, habilidades, sino también una conocer bien sus funciones y responsabilidades

específicas de su cargo y ambos reforzados por en interés, voluntad y compromiso que se le ponga al realizar la tareas.

Niveles de Satisfacción laboral

Según Robbins (2005) menciona los siguientes niveles:

Satisfacción General

Indica el promedio de los sentimientos o actitudes de los trabajadores respecto a los pasos o facetas de trabajo.

Satisfacción por facetas

“Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral” (Robbins, 2005. p.372)

Así mismo menciona Robbins (2005) “el nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción” (p.374)

Podemos decir que el punto está en la condición de la edad, nivel de cargo y el tamaño organizacional de la empresa.

Los trabajadores según pasa su edad son más satisfechos ya que saben que su rendimiento no es igual y temen a la jubilación por la disminución de su remuneración y beneficios que puedan tener.

Los trabajadores con un nivel jerárquico más alto son más satisfechos con sus expectativas laborales ya que el mismo nivel implicada mayores y

mejores beneficios, así mismo su opiniones o decisiones o son tomadas más en cuenta y respetadas por más que no se consideren óptimas para todos.

Por ello Robbins (2005) destaca que “el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños” (p.28).

- **Satisfacción con el Trabajo**

Robbins, S. (2005) menciona “dentro de estos factores, se resaltan las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo como un determinante principal de la satisfacción del empleado”.

Hackman y Oldham “aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales” (p.30)

- ✓ Variedad de habilidades.
- ✓ Identidad de la tarea.
- ✓ Significación de la tarea
- ✓ Autonomía
- ✓ Retroalimentación del puesto mismo

- **Significación de la Tarea**

Según Robbins (2005) “el grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo”.

Autonomía: es el nivel en el que el cargo que ocupa da facilita o proporciona libertad, decisión personal y discreción al trabajador en la programación y orden de sus funciones y el empleo de herramientas que faculten y ayuden en su desenvolvimiento laboral.

- **Retroalimentación del Puesto Mismo**

Robbins (2005) lo considera como “el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación (p.324).

Cabe mencionar que las dimensiones de la retroalimentación considera contenidos del cargo que influyen en la satisfacción del trabajador en la organización. Todo trabajador opta por trabajos que les permitan emplear sus habilidades, destrezas, autonomía y retroalimentación que les permite una mejora continua y se planean como objetivo que les impulsa a través de la motivación al logro de lo que se proponen.

“El enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad y retroalimentación de su propia actuación” (Robbins, 2005).

Ante lo mencionado se debe rescatar que todo objetivo o reto debe ser alcanzable, ya que un reto difícil o imposible causa malestar, frustración e impotencia y esto casusa insatisfacción en el personal.

- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos**

Robbins (2005, p.326) “Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona”

En este punto se destaca el punto de vista acerca de la justicia que se tiene respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

- **Efectos de la Satisfacción Laboral**

Robbins (2004), señala que “el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los

investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado” (p.95).

- **Satisfacción y productividad**

Las diversas opiniones sobre la relación de la satisfacción y la productividad se resume en la aseveración de que el personal feliz y satisfecho es un trabajador productivo y eficiente.

Robbins (2004) indica que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores” (p.129).

“Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración”.

Otro punto vital en lo que respecta a satisfacción y productividad va a la dirección de la flecha causal. Los mayores aportes sobre esta relación de variables emplean diseños de investigación que no demuestran causa – efecto. Investigaciones que manipulan y controlan esta opción indican que los resultados más valiosos es la productividad que conduce la satisfacción más que a la inversa.

Si se cumple bien las funciones, se sienten intrínsecamente bien. Así mismo, en el cargo de que la institución retribuye la productividad, la alta productividad incrementa el reconocimiento emocional, nivel de remuneración y las oportunidades de ascender de cargo. A la par se ubican las recompensas que elevan en nivel de satisfacción en el cargo.

“Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo” (Robbins, 2004).

- **Satisfacción y ausentismo**

Los problemas de salud son la causa más frecuente de ausentismo en la organización, esta se considera como relación negativa de la satisfacción y ausentismo, por tanto podemos decir que los trabajadores insatisfechos son quienes faltan más a su centro de trabajo, esto influye en el personal que están satisfechos y que son responsables con sus funciones, pero algunas veces incomoda y sienten desigualdad y preferencia por otros.

Según Robbins (2004) “las faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir diario. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación” (p.282).

Otra manera que los trabajadores presentan su insatisfacción frente a las condiciones laborales es llegar tarde ya que también se considera como ausentismo por cortos periodos, que consideran minutos u horas tardes que afectan al usuario. Por ello estos problemas de ausentismos causa retrasos y se convierte en trabajo incompleto y altera la productividad personal y como equipo. Pero si se tiene en cuenta que algunas veces pueden tener imprevisto o percances que motiven las tardanzas o faltas. Pero si es frecuente requiere atención inmediata de la dirección general.

- **Satisfacción y rotación**

Robbins (2004) menciona que la “satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas y la pertenencia en la organización, son restricciones para decidir realmente dejar el trabajo actual” (p.487).

“La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que

tienen un desempeño superior. ¿Por qué? La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre”.

Las empresas hacen poco respecto al conservar un buen desempeño, incluso confunden con la presión. Esto causaría esperar que la satisfacción en el cargo es mucho más importante para influenciar en el personal de bajo desempeño para su continuidad en la empresa, aún más que los empleados con mayor desempeño. Muy aparte de esto sobre el nivel de satisfacción, es más frecuente que los últimos se queden en su puesto, ya que recibirían reconocimientos, retribuciones entre otras recompensas o beneficios que le permita continuar laborando en la institución.

“La disposición general de una persona hacia la vida, modera también la relación satisfacción-rotación. Algunos individuos se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida” (Robbins, 2004).

Podemos entender que si dos casos de trabajadores que muestren el mismo nivel de satisfacción laboral, más probabilidades de renuncia tiene aquel que demuestra más expectativas y alta necesidad de ser feliz o lograr la satisfacción plena.

Personal Administrativo:

Definición:

Es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

Según Gardey y Perez (2013), dice que “el Personal Administrativo se desempeña como la “mano derecha” del gerente o del dueño, teniendo que estar al tanto de gran parte de los asuntos de la entidad” (p.185)

“Así mismo es evidente además que para solicitar un puesto de esta envergadura hace falta tener una cierta preparación: es imprescindible, por ejemplo, que esta persona tenga un buen manejo de la informática y de las herramientas básicas de oficina” (Gardey y Perezp, 2013, p. 4).

Ante lo mencionada podemos destacar que se toma en cuenta al personal de apoyo y operaciones que no están considerados en otras áreas éntrelas cuales se considera a los vigilantes, secretarias, recepción u otros.

Perfil del Profesional Administrativo

Según Robbins (2004) “Un puesto administrativo exige una buena preparación porque las responsabilidades que deberá asumir el candidato así lo requieren”. (p.298). “Si el empleado participa en la elaboración de proyectos empresariales deberá estar al tanto de todo lo referente no solo a esa empresa en particular sino al mercado exterior y aportar su experiencia y conocimientos para sacar adelante dicho proyecto y ofrecerle rentabilidad a la empresa”. (p.301).

En las instituciones se percibe que exigen conocimientos en sistemas computarizados o al menos manejar los programas que se usan o los más frecuentes.

“Se pretende que quien ocupe un puesto sea capaz de reunir los resultados de una determinada encuesta o investigación y realizar un plan de procedimiento para mejorar la calidad de trabajo en la empresa o la producción (dependiendo del tipo de organización)”. (Robbins, 2004)

Ante lo mencionado se considera que el trabajador debe ser hábil para ejecutar un documento que aporte a dejar constancia o evidencias de los estudios que tiene y cuál es el proceso que se recomienda seguir para aportar óptimamente a la empresa.

Funciones del Personal Administrativo:

- Estudios adecuados al puesto laboral.
- Experiencia laboral relacionada con el puesto laboral.
- Todo Administrativo debe ser eficiente y rápido en la transcripción, redacción que le permita mantener una comunicación afectiva con los usuarios ya que esta en medio la imagen de la institución. Por ello se recomienda tener un a base de recursos comunicativos.
- Ser amable con los clientes tanto internos y externos. Ya que al estar en lugar de ellos no les gustaría ser tratados mal y lograr para la empresa mejores oportunidades.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos disponibles.
- Cumplir o los reglamentos establecidos en la empresa.

2.3. Definición de conceptos.

- Calidad: “La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad”. (Robbins , 2004)
- Comportamiento organizacional: es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. (Robbins, 2004)
- Estructura: es la distribución de las partes de un cuerpo, aunque también puede usarse en sentido abstracto. El concepto, que procede del latín estructura, hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo.
- Liderazgo: Según Chiavenato (2005) es “la Influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder”.
- Personal administrativo: “se relacionan con tareas propias de oficina tales como, redacción y/o confección de cartas comerciales y otros documentos, recepción y clasificación de correspondencia, archivo de documentación, mantención de registros de personal y otras actividades inherentes a la labor” (Davis , 2003).
- Propósito: es la intención o el ánimo de hacer o dejar de hacer algo.
- Recompensa: Es la acción y efecto de recompensar y aquello que sirve para eso. Este verbo, por otra parte, refiere a retribuir un servicio, premiar un mérito o compensar un daño.
- Relación: Conexión o enlace entre dos términos de una misma oración.

- Rentas: Según Hellriegel (2004) “es la utilidad o el beneficio que rinde algo o lo que de ello se cobra. El término, que procede del latín reddīta, puede utilizarse como sinónimo de ingreso en algunas circunstancias”.
- Rotación: “Se trata de un movimiento de cambio de orientación que se produce de forma tal que, dado cualquier punto del mismo, éste permanece a una distancia constante del eje de rotación”. (Hellriegel, 2004).
- Satisfacción laboral: “Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”. (Blum y Naylor 1988).
- Servicio: Actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).
- Tecnología: Es la aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con un claro objetivo: conseguir una solución que permita al ser humano desde resolver un problema determinado hasta el lograr satisfacer una necesidad en un ámbito concreto.

2.4. Hipótesis y variables

2.4.1. Hipótesis general de investigación

Existe relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas.

1. Existe relación directa y significativa entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017
2. Existe relación directa y significativa entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.
3. Existe relación directa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.
4. Existe relación directa y significativa entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

2.5. Operacionalización de las variables.

Variable 1. Comportamiento Organizacional:

“Es un campo de estudio que investiga el comportamiento del individuo, grupos, sistema organizacional y la dinámica organizacional dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización” (Chiavenato, 2009).

Variable 2: Satisfacción laboral

Según Davis y Newstrom (2003) lo define como “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”

Es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

2.5.1. Comportamiento Organizacional.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Comportamiento Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable Comportamiento Organizacional	“Es un campo de estudio que investiga el comportamiento del individuo, grupos, sistema organizacional y la dinámica organizacional dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”.(Chiavenato, 2009)	Comportamiento Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Personalidad • Percepción • Motivación Individual • Habilidades • Toma de decisión individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Tengo buena actitud en mi trabajo y las trasmito ya que satisface mis expectativas. • Mi personalidad me ayuda a cumplir bien mis funciones y a enfrentarme a diversas situaciones positivamente. • La percepción que tengo de la institución beneficia mi trabajo y me siento satisfecha con todo mi entorno. • La motivación individual que tengo me impulsa a alcanzar metas organizacionales • En la institución me permiten demostrar mis habilidades para cumplir con éxito todas mis funciones laborales. • La toma de decisión individual que realizo aporta en mi trabajo, y son eficientes. 	Escala Ordinal 1 Nunca 2 A veces 3 Regularmente 4 Casi siempre 5 Siempre

		Comportamiento Grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo • Equipo • Identidad Organizacional • Aprendizaje social • Psicología Social 	<ul style="list-style-type: none"> • El grupo de trabajo interactúa compartiendo información y toma decisiones acertadas cumpliendo con las normas. • El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas. • Me identidad con la organización y comparto los objetivos a alcanzar. • En la institución se desarrolla un aprendizaje social ya que en nuestro desempeño implica todo el entorno y análisis del mismo. • En mi forma de actuar, pensar y sentir influye la opinión de mis compañeros de trabajo y organización. 	
		Sistema Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Visión • Misión • MOF (manual de organización y funciones) • ROF (reglamento de organización y funciones) • CAP (Cuadro de asignación personal) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sabe la visión de la empresa y se identifica con él. • Conoce la misión de la empresa y trabaja por cumplirla bien día a día. • Conoce el Manual de organización y funciones de la institución y se cumple lo estipulado. • Conoce el Reglamento de organización y funciones y se cumple en sus totalidad • El Cuadro de asignación personal (CAP), contiene la información adecuada y la conoce todo el personal. 	

			<ul style="list-style-type: none"> • MAPRO (Manual de procesos y procedimientos) 	<ul style="list-style-type: none"> • La institución da a conocer el Manual de procesos y procedimientos (MAPRO), para un mejor resultado en el servicio. 	
		Dinámica Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional • Clima organizacional • Cambios y retroalimentación • Tecnología • Desarrollo organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • La cultura organizacional que se practica en la institución como acciones, valores, creencia orienta mi comportamiento y beneficia mi desempeño. • El clima organizacional que me rodea me permite desempeñarme bien en mi trabajo y logara los objetivos propuestos. • En la institución hay flexibilidad cambios y retroalimentación en caso de fallas y resulta beneficiosos. • Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados y ayuda en mi rendimiento. • En la institución de busca el desarrollo organizacional basado en tecnología, procesos y desafíos. 	

2.5.2. Satisfacción Laboral.

Tabla 2.

Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
variable 2 satisfacción laboral	“Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”. (Davis y Newstrom, 2003)	Condiciones físicas y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución física • Ambiente confortable • Comodidad • Trabajo cómodo • Los materiales y/o inmuebles son cómodos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. • El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc.) • La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. • En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. • Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles) 	Escala Ordinal 1 Nunca 2 A veces 3 Regularmente 4 Casi siempre 5 Siempre
		Beneficios laborales y/o remunerativo	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo y/ remuneración • Satisfacción de necesidades • Tengo todos mis beneficios laborales según ley. • Expectativas económicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. • Logro satisfacer todas mis necesidades con mi remuneración • Tengo todos mis beneficios laborales de acuerdo a ley. • Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. 	

		Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Reciprocidad • Me siento explotado • Horario de trabajo • Capacitación especializada • Horas extras 	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que doy más de lo que recibo de la institución. • La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. • El horario de trabajo me resulta incómodo. • He recibido capacitación especializada por la labor que realizo. • El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido. 	
		Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente con mis compañeros • Me agrada trabajar con compañeros • Distancia con compañeros • Solidaridad 	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. • Me agrada trabajar con mis compañeros. • Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. • La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. 	
		Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Me identifico con mi trabajo • Desarrollo personal • Disfruto de mi labor • Resultado de mi trabajo • Realización profesional • Bienestar con mi trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. • Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. • Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. • Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. • Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. • Me siento bien haciendo mi trabajo. 	

		Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar mi trabajo • Importancia a mi trabajo • Me siento útil • Trabajo aburrido y cansado • Complacido con mi trabajo • Me gusta mi trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. • Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. • Me siento realmente útil con la labor que realizo. • Mi trabajo me aburre. • Me siento complacido con la actividad que realizo. • Me gusta el trabajo que realizo. 	
		Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición y tiempo de mi jefe • Buena relación con mi jefe • Jefe comprensivo • Relación cordial • Comodidad y amistad con mi jefe • Valoran mi esfuerzo 	<ul style="list-style-type: none"> • Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo. • Llevarme bien con mi jefe beneficia la calidad del trabajo. • Mi jefe es comprensivo (a). • La relación que tengo con mis superiores es cordial. • No me siento a gusto con mi jefe. • Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. 	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El proceso investigativo ha sido posible a través del empleo del:

3.1.1. Método general.

Científico, el cuál observando una serie de pasos ha facilitado la identificación del problema a resolver, luego la formulación de hipótesis y el arribo de las principales conclusiones.

3.1.2. Métodos específicos.

3.1.2.1. Método deductivo.

En la investigación se tomó en cuenta las bases teóricas los cuales fueron de gran aporte que sustentaron con sus teorías sobre el las variables de estudios del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

3.1.2.2. Método inductivo.

Se consideraron estudios similares a la presente investigación los cuales fueron revisados, evaluados y sirvieron como antecedentes de estudios.

3.1.2.3. Método descriptivo.

Se utilizó este método con el análisis e interpretación de los datos obtenidos desde las teorías encontradas y trabajos similares que ayudo a determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral para luego dar las conclusiones significativas en la investigación realizada.

3.2. Tipo de la investigación.

Investigación básica.

Se tomó en cuenta para esta investigación el tipo básico como Oseda (2011) explica: “Los resultados obtenidos no busca ser utilizados inmediatamente, se busca participar y dejar como antecedente teóricos para el crecimiento de la ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas. Esto no quiere decir que estén desligadas de la práctica o que sus resultados no vayan a ser empleados para fines concretos en un futuro.” (p.104)

Tomando en cuenta lo que dice Oseda, la investigación será entregada a las autoridades pertinentes de la Municipalidad con los resultados obtenidos que cuando crean conveniente pueda apoyar a mejorar el comportamiento organizacional y lograr en su plenitud la satisfacción laboral de los involucrados, esto dependerá de las autoridades que se encuentren en el gobierno de turno.

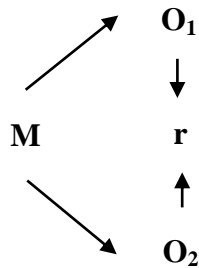
3.3. Nivel de investigación

Vara (2015) explica: “Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer la relación que existe entre ellas. En la investigación presente se tomó en cuenta el nivel de investigación correlacional entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral”. (p. 246)

3.4. Diseño de investigación

En la investigación se aplicó el siguiente diseño donde se muestra la correlación entre variables de investigación

Diseño:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1

O₂ = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

Dentro de las características de la investigación en cuanto al diseño se consideran las siguientes:

- Diseño Básico : No experimental.
- Diseño Específico : Correlacional

3.5. Población y muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra "es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

Esto quiere decir, que la población o universo es el conjunto de personas accesibles para realizar la investigación, a los que se acude para responder al objeto de estudio y mediante los cuales se podrán elaborar las conclusiones de la investigación.

En este caso, el instrumento se aplicó a la población total que está conformada por 38 personas, ya que ésta no es amplia y fácil abarcarla completamente, por lo tanto, se cuenta con el tiempo, los recursos y los medios para estudiar a todo el personal que labora en el Área de Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo. Siendo un estudio no probabilístico.

En vista de que la población es pequeña, se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”.

Población: Personal administrativo N = 38

Muestra: Personal administrativo n = 38

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.

Se llevó a cabo la técnica de la encuesta. Para Fidias, A. (2010): Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, seleccionando las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación para obtener opiniones. Con la utilización de ésta técnica se recolectó los datos puntuales que son de interés para la investigación.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó como instrumento el formulario tipo cuestionario y una escala de Lickert que consta de 22 enunciados que valora el

Comportamiento Organizacional y el segundo que consta de 36 anunciados que evalúa la Satisfacción Laboral los que fueron dirigidos al personal administrado de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

3.7. Procedimiento de la recolección de datos

En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recogida de los datos en un solo momento.

El cuestionario fue aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo 2017. El tiempo que demoró en la aplicación fue de dos semanas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis y discusión de los resultados

4.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Se utilizará los estadígrafos descriptivos e inferenciales, específicamente los siguientes:

- Análisis de los cuadros, gráficos e interpretaciones del instrumento de recolección de datos (cuestionario de encuesta)
- Seguidamente se presentaran figuras estadísticas, para dar a conocer e interpretar los resultados, entre ellos están los histogramas.
- Para la contrastar la hipótesis general de investigación se tendrá en cuenta el estadístico de correlación r de Spearman por ser un instrumento con medición ordinal.

4.2 Presentación de resultados de la investigación

En el siguiente cuadro mostramos el consolidado de la Variable 1 “Comportamiento Organizacional”:

Tabla 3.
Variable 1. Clima Organizacional

N° Ítems	1	2	3	4	5	Total	Ponderado
1	2	19	7	5	5	38	106
2	3	20	5	6	4	38	102
3	2	20	1	14	1	38	106
4	1	21	6	4	6	38	107
5	4	23	1	7	3	38	96
6	3	22	3	9	1	38	97
7	1	23	5	5	4	38	102
8	2	21	4	9	2	38	102
9	2	20	3	10	3	38	106
10	3	20	6	8	1	38	98
11	2	23	2	11		38	98
12	1	24	3	8	2	38	100
13	4	19	4	7	4	38	102
14	3	20	4	9	2	38	101
15	4	20	4	7	3	38	99
16	3	24	2	5	4	38	97
17	5	21	5	4	3	38	93
18	2	20	6	8	2	38	102
19	4	22	4	7	1	38	93
20	3	23	5	5	2	38	94
21	4	20	3	8	3	38	100
22	3	21	1	11	2	38	102
Total	61	466	84	167	58	836	2203
Porcentaje	7.30%	55.74%	10.05%	19.98%	6.94%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

En la tabla 3 se observa el consolidado de la variable 1 Comportamiento Organizacional, la cual consta de 22 ítems, con sus cuatro dimensiones. En los resultados tenemos que con 466 puntos equivalente al 55.74% de los trabajadores consideran que a veces hay un comportamiento organizacional bueno, con 167 puntos el 19.98% casi siempre, con 84 puntos el 10.05% regularmente, 61 puntos otorgando un 7.30% nunca y por ultimo 58 puntos con el 6.94% siempre. Esto nos indica que la mayoría del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que no solo a veces se percibe un buen comportamiento organizacional que beneficie sus funciones.

Consolidado de la variable 2. “Satisfacción Laboral”

Tabla 4.

Variable 2. Satisfacción Laboral

N° Ítems	1	2	3	4	5	Total	Ponderado
1	3	20	6	5	4	38	101
2	4	12	13	5	4	38	107
3	1	21	4	9	3	38	106
4	2	19	7	9	1	38	102
5	1	22	3	10	2	38	104
6	2	20	1	14	1	38	106
7	3	23	3	5	4	38	98
8	2	19	0	15	2	38	110
9	3	20	5	8	2	38	100
10	4	22	4	5	3	38	95
11	2	20	7	7	2	38	101
12	3	20	6	5	4	38	101
13	5	19	3	4	7	38	103
14	2	20	5	9	2	38	103
15	2	22	5	8	1	38	98
16	1	23	3	7	4	38	104
17	2	21	7	4	4	38	101
18		23	6	8	1	38	101
19	3	23	4	3	5	38	98
20	4	21	4	8	1	38	95
21	6	19	3	7	3	38	96
22	2	20	4	9	3	38	105
23	3	21	7	3	4	38	98
24	1	19	10	7	1	38	102
25	3	21	3	8	3	38	101
26	4	23	5	4	2	38	91
27	1	24	1	9	3	38	103
28	2	21	5	7	3	38	102
29	2	22	4	7	3	38	101
30	3	24	1	8	2	38	96
31	5	19	6	5	3	38	96
32	3	20	5	9	1	38	99
33	4	22	2	6	4	38	98
34	2	23	3	7	3	38	100
35	1	22	5	4	6	38	106
36	2	20	4	10	2	38	104
Total	93	750	164	258	103	1368	3632
Porcentaje	6.80%	54.82%	11.99%	18.86%	7.53%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

En la tabla 4 se puede evidenciar el consolidado de la variable 2 de investigación: Satisfacción laboral que consta de 36 Ítems en sus siete respectivas dimensiones. La misma que muestra que 750 puntos con un 54.82% de los trabajadores consideran que a veces sienten satisfacción laboral en su puesto, 258 puntos con un 18.86% casi siempre, 164 puntos el 11.99% regularmente, 103 puntos con un 7.53% siempre y por último con 93 puntos que equivale al 6.80% nunca sienten satisfacción laboral. Estos resultados nos indican que la mayoría del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que a veces sienten satisfacción percibiendo con ello que hay problemas o factores que están afectando el desempeño en sus funciones del personal y que de una u otra manera daña el servicio que se ofrece al usuario.

Presentación del Resumen de las dimensiones por cada variable de Investigación

Variable 1: Clima Organizacional

Tabla 5.

Dimensión 1: Comportamiento Individual

Nº Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
1	2	19	7	5	5	38	106
2	3	20	5	6	4	38	102
3	2	20	1	14	1	38	106
4	1	21	6	4	6	38	107
5	4	23	1	7	3	38	96
6	3	22	3	9	1	38	97
Total	15	125	23	45	20	228	614
Porcentaje	6.58%	54.82%	10.09%	19.74%	8.77%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

Ahora tenemos la segunda dimensión de la variable 1 Comportamiento Organizacional

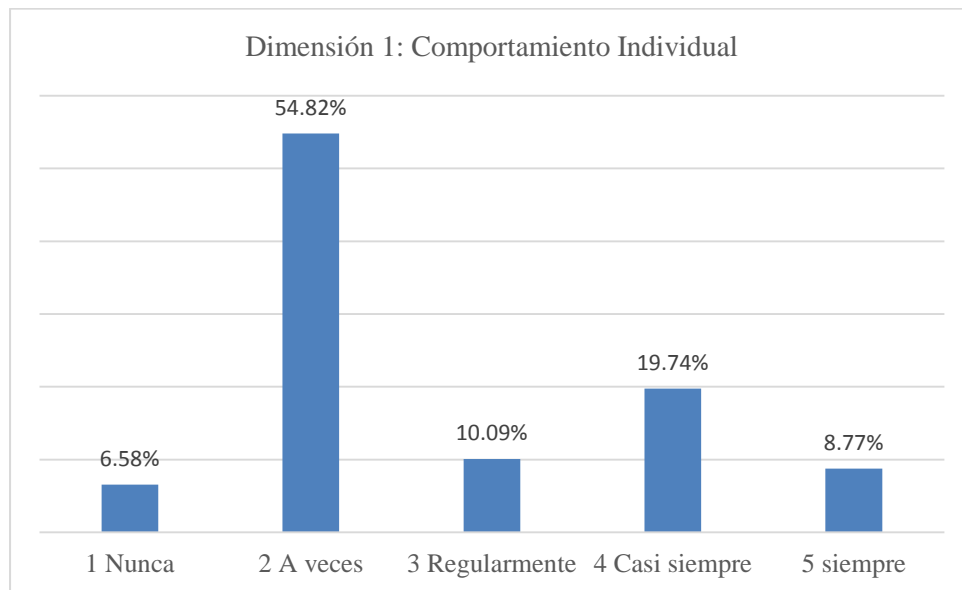


Figura 1. Dimensión 1. Comportamiento Individual

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

En la tabla 5 y figura 1 se pudo observar los resultados de la dimensión 1: Comportamiento Individual en la cual 125 puntos que equivalen al 54.82% del personal encuestado opinaron a veces respecto al comportamiento individual que afecta el de la organización, 45 puntos que equivalen al 19.74% opinan que casi siempre, 23 puntos que equivalen al 10.09% regularmente, 20 puntos que corresponde al 8.77% siempre y por último 15 puntos que corresponde al 6.58% opinaron que nunca. Esto nos indica la mayoría de los trabajadores administrativos de la gerencia de rentas en la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que a veces el comportarte individual es el inadecuado y que daña a toda la institución.

Ahora se evidencia la segunda dimensión de la variable Comportamiento Organizacional:

Tabla 6.

Dimensión 2: Comportamiento Grupal

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
7	1	23	5	5	4	38	102
8	2	21	4	9	2	38	102
9	2	20	3	10	3	38	106
10	3	20	6	8	1	38	98
11	2	23	2	11		38	98
Total	10	107	20	43	10	190	506
Porcentaje	5.26%	56.32%	10.53%	22.63%	5.26%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

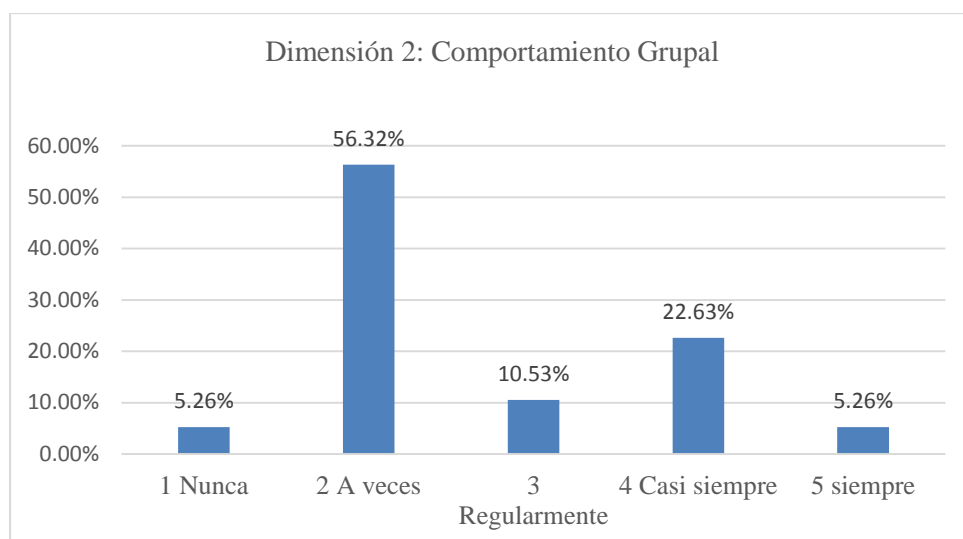


Figura 2. Dimensión 2. Comportamiento Grupal

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo.

Se observa que en la tabla 6 y figura 2 la dimensión 2: Comportamiento Grupal, en la cual de los 38 encuestados, 107 puntos que corresponde al 56.32% dan la opinión a veces respecto al que si el comportamiento grupal es el adecuado, 43 puntos que es el 22.63% dicen que casi siempre, 20 puntos que corresponde al 10.53% opinan regularmente y por ultimo 10 puntos

concuerdan con las escalas de nunca y siempre con el porcentaje de 5.26%. Estos datos nos muestran que el mayor porcentaje de trabajadores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, no están conformes y encuentran dificultades con el comportamiento grupal de la institución.

Resumen de la tercera dimensión de la variable 1 Comportamiento Organizacional

Tabla 7.

Dimensión 3: Sistema Organizacional

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
12	1	24	3	8	2	38	100
13	4	19	4	7	4	38	102
14	3	20	4	9	2	38	101
15	4	20	4	7	3	38	99
16	3	24	2	5	4	38	97
17	5	21	5	4	3	38	93
Total	20	128	22	40	18	228	592
Porcentaje	8.77%	56.14%	9.65%	17.54%	7.89%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

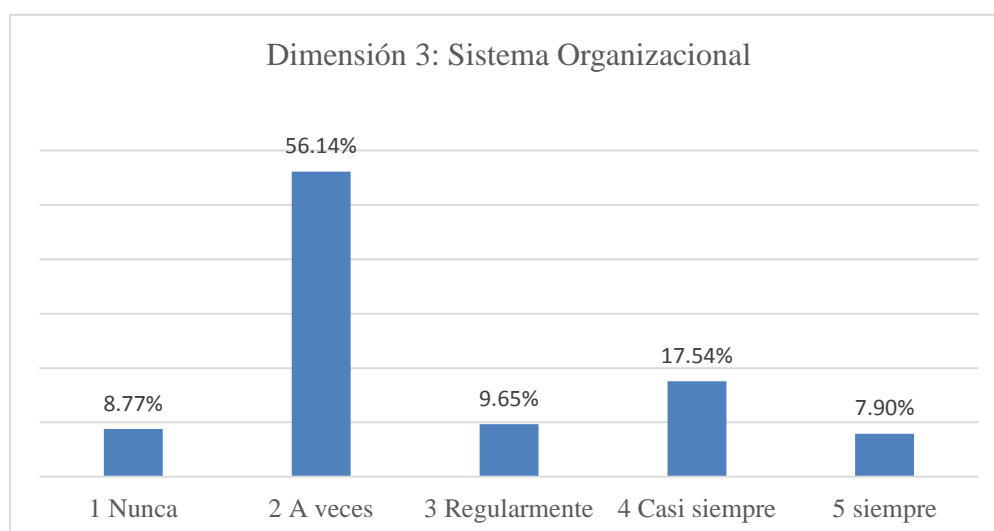


Figura 3. Dimensión 3. Sistema Organizacional

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo.”

En la tabla 7 y la figura 3 se presenta la dimensión 3: Sistema Organizacional la misma que muestra con 128 puntos que equivale al 56.14% opinan a veces están de acuerdo con el sistema organizacional, 40 puntos que corresponde al 17.54% dan la opinión casi siempre, 22 puntos que es el 9.65% regularmente, 20 puntos que corresponde al 8.77% nunca y por ultimo 18 puntos que equivale al 7.89% dieron la opinión de siempre. Por tanto podemos decir que la mayoría de los encuestados consideran que a veces están conformes con el sistema organizacional que abarca la misión, visión, políticas y demás herramientas de Gestión.

Y por último la cuarta dimensión de la variable 1 Comportamiento Organizacional

Tabla 8.
Dimensión 4. Dinámica Organizacional

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
18	2	20	6	8	2	38	102
19	4	22	4	7	1	38	93
20	3	23	5	5	2	38	94
21	4	20	3	8	3	38	100
22	3	21	1	11	2	38	102
Total	16	106	19	39	10	190	491
Porcentaje	8.42%	55.79%	10%	20.53%	5.26%	100%	

Fuente: “cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

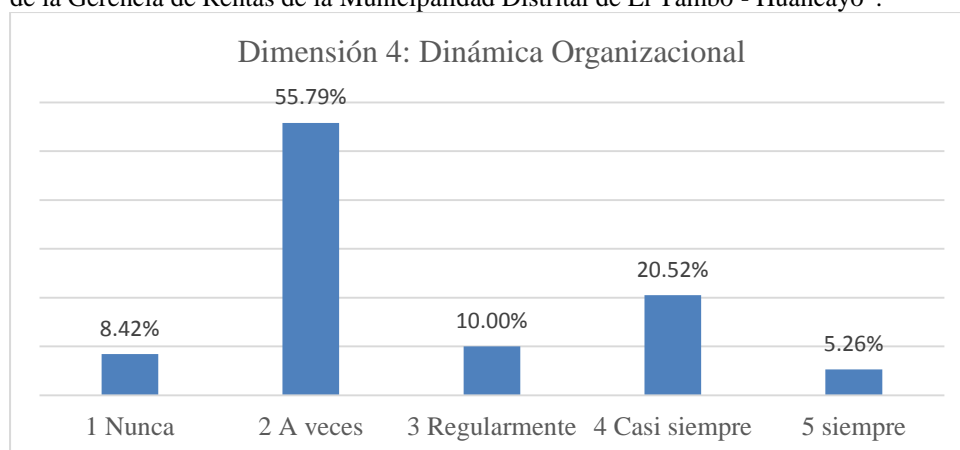


Figura 4. Dimensión 4. Dinámica Organizacional

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

Se observa en la tabla 8 y figura 4 los resultados de la dimensión 4: Dinámica Organizacional. En la cual 106 puntos que equivale al 55.79% dan la opinión de a veces respecto a lo que si la empresa aplica factores motivacionales en sus trabajadores, 39 puntos que es el 20.53% opinan casi siempre, 19 puntos que corresponde al 10.00% regularmente, 16 puntos que equivale al 8.42% nunca y por ultimo 10 puntos que corresponde al 5.26% dieron la opinión de siempre. Estos datos nos evidencia que la mayoría de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que solo a veces están de acuerdo con la dinámica organizacional, por el hecho de que la institución no fomenta una buena cultura y clima laboral que beneficie el desempeño del personal.

Presentación de las Dimensiones de la Segunda variable de estudio Satisfacción Laboral:

Variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla 9.

Dimensión 1: Condiciones físicas y confort

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
1	3	20	6	5	4	38	101
2	4	12	13	5	4	38	107
3	1	21	4	9	3	38	106
4	2	19	7	9	1	38	102
5	1	22	3	10	2	38	104
Total	11	94	33	38	14	190	520
Porcentaje	5.79%	49.47%	17.37%	20%	7.37%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

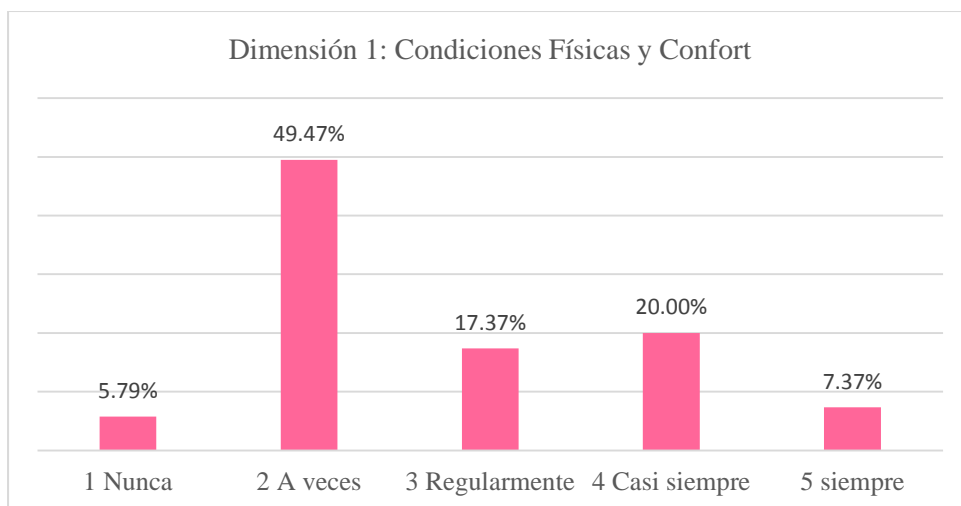


Figura 5. Dimensión 1. Condiciones Físicas y confort

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

Se pudo observar en la tabla 9 y figura 5 la dimensión 1: Condiciones Físicas y Confort, en la cual 94 puntos que corresponde 49.47% dieron la opinión de a veces respecto a la satisfacción de las condiciones físicas y confort, 38 puntos que equivale al 20% opinan casi siempre, 33 puntos que es el 17.37% dan una opinión de regularmente, 14 puntos que equivale al 7.37 % siempre y por ultimo 11 puntos que corresponde al 5.79% dieron la opinión de nunca. Estos datos nos indican que la gran parte de los trabajadores encuestados de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que solo a veces les satisfacen las condiciones física ya sea comodidad, accesibilidad, distribución afectando su desempeño.

Ahora veamos la segunda dimensión de la Variable Satisfacción Laboral:

Tabla 10.

Dimensión 2. Beneficios laborales y Remuneración

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
6	2	20	1	14	1	38	106
7	3	23	3	5	4	38	98
8	2	19	0	15	2	38	110
9	3	20	5	8	2	38	100
Total	10	82	9	42	9	152	414
Porcentaje	6.58%	53.95%	5.92%	27.63%	5.92%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

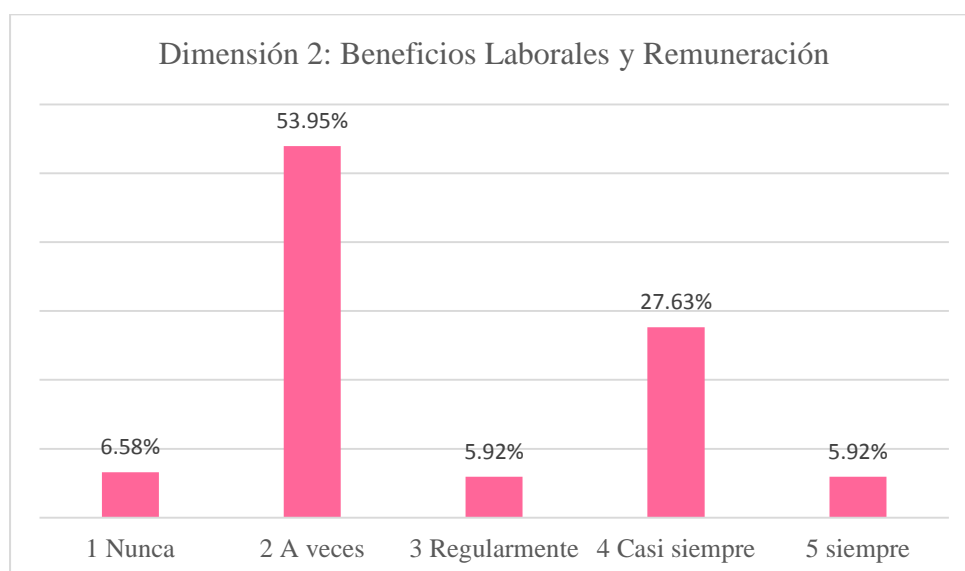


Figura 6. Dimensión 2. Beneficios Laborales y remuneración

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo.

En la tabla 10 y figura 6 se detalla los resultados de la segunda dimensión: Beneficios Laborales y Remuneración con la cual se visualiza que 82 puntos que corresponde al 53.95% dieron la opinión de a veces respecto a la satisfacción de sus beneficios laborales y remunerativos, 42 puntos que equivale al 27.63% opinan casi siempre, 10 puntos que es el 6.58% dicen nunca, 9 puntos que equivale al 5.92% opinan regularmente y por último 9 puntos que corresponde al 5.92% dieron una opinión de siempre. Con ello podemos afirmar

que la mayoría de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que solo a veces les satisface los beneficios laborales y remunerativos, porque consideran que no es recíproco con las funciones que cumple, sintiendo incomodidad y desmotivación para cumplir sus funciones. Tenemos el resumen de la tercera dimensión de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 11.

Dimensión 3. Políticas Administrativas

Nº Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
10	4	22	4	5	3	38	95
11	2	20	7	7	2	38	101
12	3	20	6	5	4	38	101
13	5	19	3	4	7	38	103
14	2	20	5	9	2	38	103
Total	16	101	25	30	18	190	503
Porcentaje	8.42%	53.16%	13.16%	15.79%	9.47%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

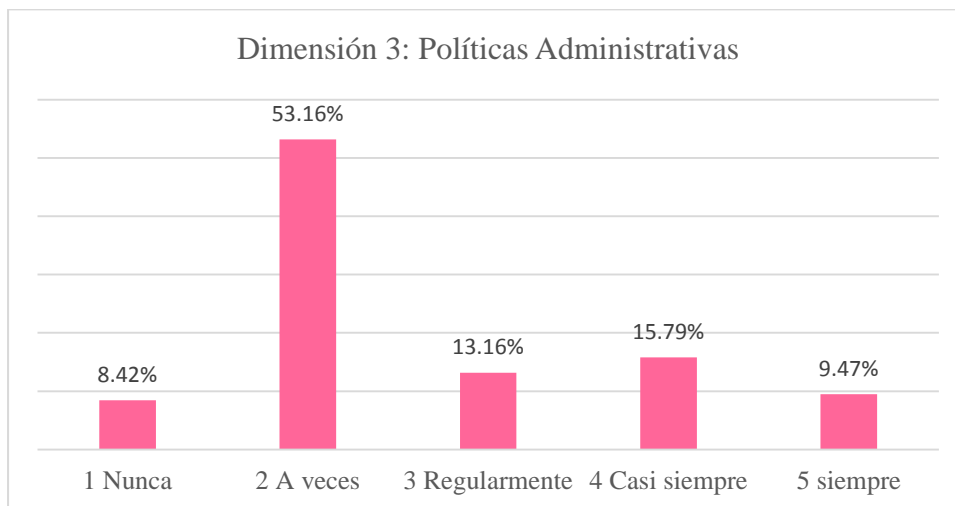


Figura 7. Dimensión 3. Políticas Administrativas

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

Se puede visualizar en la tabla 11 y figura 7 la dimensión 3: Políticas Administrativas, teniendo 101 puntos que equivale al 53.16% con la opinión de a veces respecto a si les satisface las políticas administrativas, 30 puntos que equivale al 15.79% opinan casi siempre, 25 puntos que es el 13.16% regularmente, 18 puntos que equivale al 9.47% dicen siempre y por ultimo 16 puntos que corresponde al 8.42% dieron la opinión de nunca. Esto nos indica que la mayoría del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran estar a veces satisfechos con las políticas administrativas, porque no están formuladas analizando la realidad de la organización y se viene trabajando periodo tras periodo con lo mismo, convirtiéndolo en algo rutinario y cansado.

Continuamos con la cuarta dimensión de la variable Satisfacción Laboral

Tabla 12.

Dimensión 4. Relaciones Sociales

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
15	2	22	5	8	1	38	98
16	1	23	3	7	4	38	104
17	2	21	7	4	4	38	101
18		23	6	8	1	38	101
Total	5	89	21	27	10	152	404
Porcentaje	3.29%	58.55%	13.82%	17.76%	6.58%	100%	

Figura. Dimensión 4. Relaciones Sociales

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

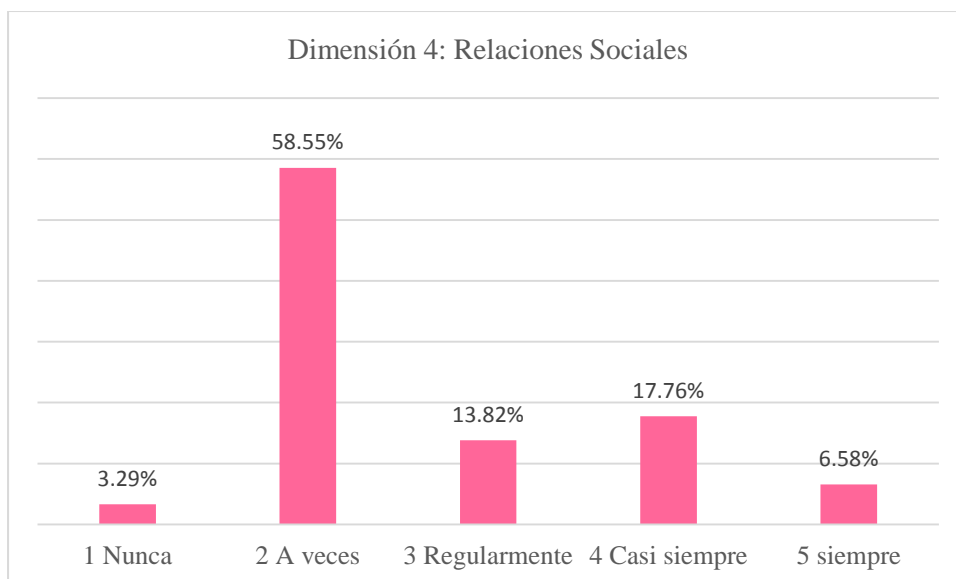


Figura 8. Dimensión 4. Relaciones Sociales

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo.

Podemos observar en la tabla 12 y figura 8 la dimensión 4: Relaciones Sociales donde se visualiza que 89 puntos que corresponde al 58.55% opinan a veces respecto la satisfacción que tiene con las relaciones sociales que se desarrolla en la institución, 27 puntos que equivale al 17.76% opinan casi siempre, 21 puntos que es el 13.82% regularmente, 10 puntos que equivale al 6.58% siempre y por ultimo 5 puntos que corresponde al 3.29% dieron la opinión de nunca. Con ello podemos afirmar que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que solo a veces les satisface las relaciones sociales, por el hecho de no haber la mejora relación entre colegas y jefes de áreas, hay poder mas no liderazgo, causando malestar y daño a la institución.

Presentación de la quinta dimensión de la Variable Satisfacción laboral

Tabla 13.

Dimensión 5. Desarrollo Personal

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
19	3	23	4	3	5	38	98
20	4	21	4	8	1	38	95
21	6	19	3	7	3	38	96
22	2	20	4	9	3	38	105
23	3	21	7	3	4	38	98
24	1	19	10	7	1	38	102
Total	19	123	32	37	17	228	594
Porcentaje	8.33%	53.95%	14.04%	16.23%	7.46%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

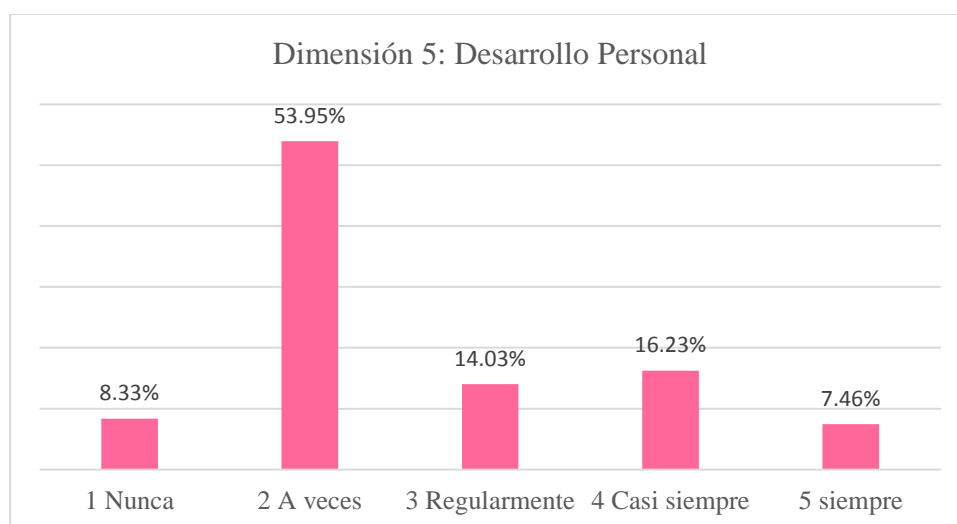


Figura 9. Dimensión 5. Desarrollo personal

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo.

Ahora analizamos la tabla 13 y figura 9 correspondiente a la dimensión 5: Desarrollo Personal, 123 puntos que corresponde al 53.95% dieron la opinión de a veces respecto a la satisfacción que sienten con la oportunidad de desarrollo personal que le ofrece la institución, 37 puntos que equivalen al 16.23% opinan casi siempre, 32 puntos que equivale al 14.04% regularmente, 19 puntos que equivale al 8.33% nunca y por ultimo 17 puntos que corresponde al 7.46% dieron la opinión de siempre. Con estos datos podemos evidenciar que

la mayoría de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, no están satisfechos con el la oportunidad de desarrollo personal que se da en la institución, no hay oportunidad de ascensos, por muchos problemas internos, como preferencias, favores, o por grupos políticos.

Ahora analicemos los resultados de la sexta dimensión de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 14.

Dimensión 6. Desempeño de tareas

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
25	3	21	3	8	3	38	101
26	4	23	5	4	2	38	91
27	1	24	1	9	3	38	103
28	2	21	5	7	3	38	102
29	2	22	4	7	3	38	101
30	3	24	1	8	2	38	96
Total	15	135	19	43	16	228	594
Porcentaje	6.58%	59.21%	8.33%	18.86%	7.02%	100%	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

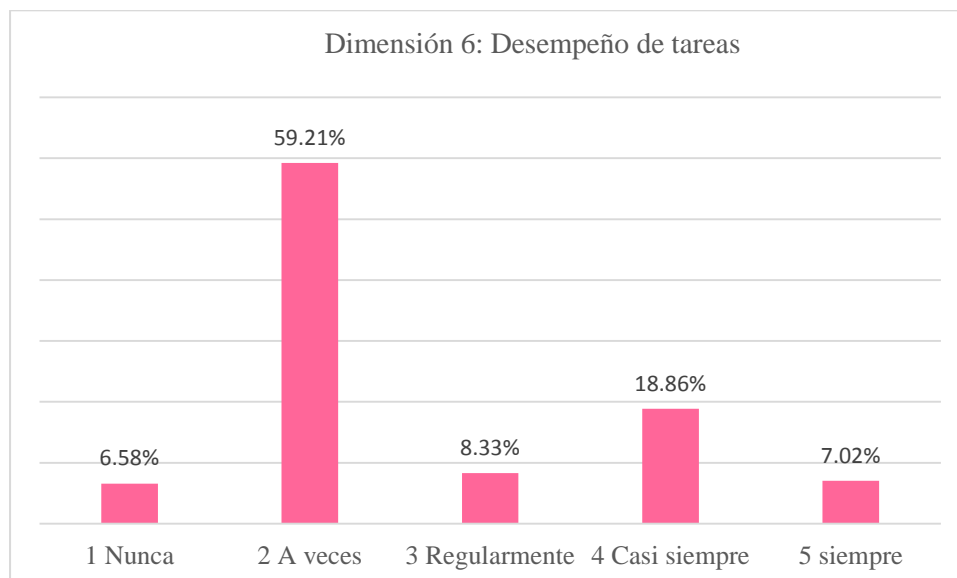


Figura 10. Dimensión 6. Desempeño de Tareas

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

Se observa en la tabla 14 y figura 10 la dimensión 6: Desempeño de Tareas, en la cual 135 puntos que equivale 59.21% opinan a veces respecto que sienten satisfacción con el desempeño de sus labores, 43 puntos que corresponde 18.86% opinan casi siempre, 19 puntos que es el 8.33% regularmente, 16 puntos que equivale al 7.02% siempre y por ultimo 15 puntos que corresponde al 6.58% dieron la opinión de nunca. Con ello podemos evidenciar que la gran parte de los encuestados de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, consideran que solo a veces están satisfechos con sus desempeño de tareas, porque hay muchas trabas que impiden un mejor desempeño, como innovación, cambio, sinergia, porque cada trabajador vela por su bienestar individual y no como equipo. Por ultimo tenemos el consolidado de la séptima dimensión de la variable Satisfacción laboral:

Tabla 15.

Dimensión 7. Relaciones con la Autoridad

N° Ítems	1 Nunca	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre	Total	Ponderado
31	5	19	6	5	3	38	96
32	3	20	5	9	1	38	99
33	4	22	2	6	4	38	98
34	2	23	3	7	3	38	100
35	1	22	5	4	6	38	106
36	2	20	4	10	2	38	104
Total	17	126	25	41	19	228	603
Porcentaje	7.46%	55.26%	10.96%	17.97%	8.33%	100	

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”

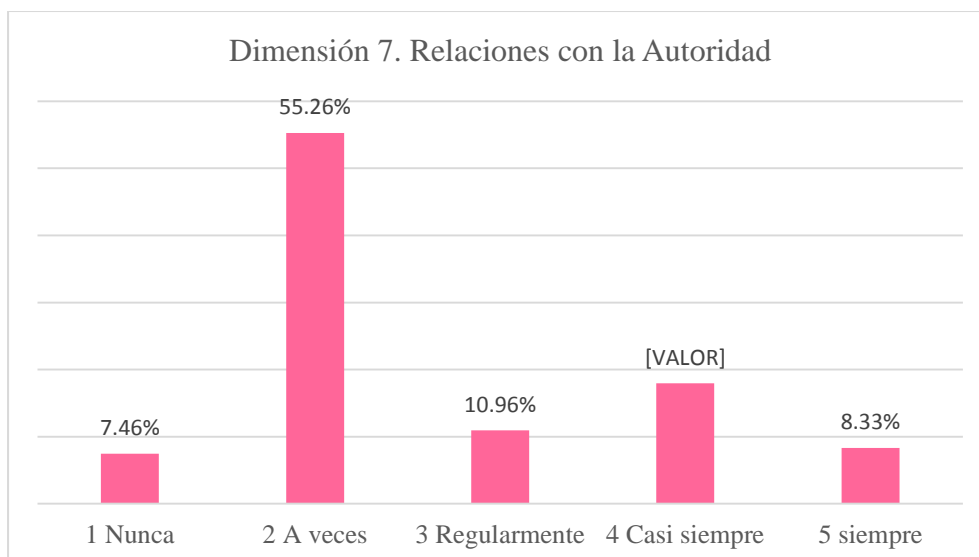


Figura 11. Dimensión 7. Relaciones con la Autoridad

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

Se visualiza en la tabla 15 y figura 11 la dimensión 7: Relaciones con la Autoridad en cual 126 puntos que equivale al 55.26% dieron la opinión de a veces respecto la satisfacción que sienten con la relación que llevan con sus jefes o autoridades, 41 puntos que equivale 17.97% opinaron casi siempre, 25 puntos que es el 10.96% regularmente, 19 puntos que equivale al 8.33% siempre y por ultimo 17 puntos que corresponde al 7.46% dieron la opinión de nunca. Esto nos muestra que la mayoría de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, no están satisfechos con la relación que se da con sus superiores o autoridades, no hay una comunicación afectiva, y no pueden llegar explicara las dificultades o problemas que se presentan, no hay un trato con igualdad, sino siempre están por encima algunas preferencias, arrastrando con la imagen y servicio de toda la institución.

Resumen de las Variables de investigaciones en la siguiente tabla

Tabla 16.

Resumen estadístico de las variables

Estadígrafos	Comportamiento Organizacional	Satisfacción Laboral
Media aritmética	100.05	100.81
Mediana	100.50	101.00
Puntaje Máximo	107.00	110.00
Puntaje Mínimo	93.00	91.00
moda	102.00	101.00
Rango	14.00	19.00
Desv. Estándar	4.13	3.96
Coef. de Variación	4.13	3.92
Curtosis	-0.66	0.19
Asimetría	-0.11	-0.14

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

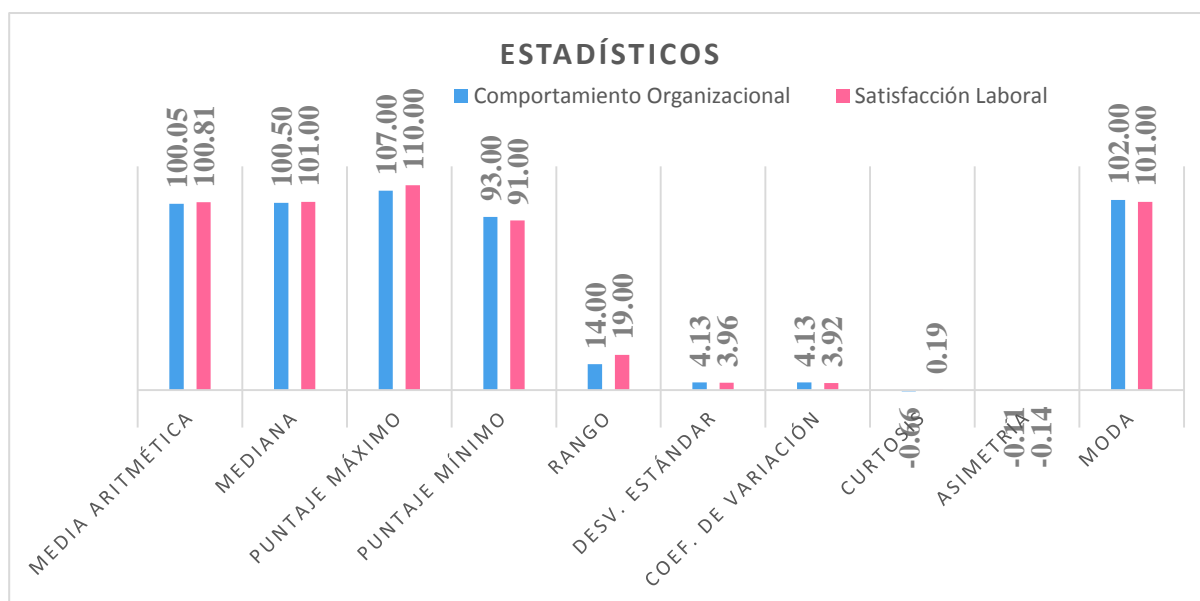


Figura 12. Resumen estadístico de las variables

Fuente: “Cuestionario de encuesta de la Variable Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo”.

En la tabla 16 y figura 12 se observa el resumen de las dos variables de investigación Comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

La primera variable comportamiento organizacional tiene una media de 100.05 y en la variable satisfacción laboral de 100.81, este valor nos indica el promedio de los datos en cada variable respectivamente.

La mediana en Comportamiento organizacional es de 100.05 y en satisfacción laboral 101, la mediana nos indica que la mitad o el cincuenta por ciento de los datos resultaron menor a este valor en cada variable respectivamente y que el otro 50% resultaron puntajes mayores.

El puntaje máximo nos indica el mayor valor en cada variable, para la variable 1 Comportamiento organizacional es de 107 y en satisfacción laboral es 110. Obteniendo mayores puntajes en la variable 2. Así mismo se tiene el mínimo valor en la variable comportamiento organizacional de, 93 y en variable satisfacción laboral 91, obteniendo el menor valor en la segunda variable de investigación.

La moda nos indica el valor que se presenta con más frecuencia teniendo en la variable comportamiento organizacional 102 y en satisfacción laboral 101. La diferencia entre ambas es mínima solo de uno.

El rango nos indica la diferencia entre el mayor y menor valor de los datos obtenidos, en comportamiento organizacional tenemos un valor de 14 y en satisfacción laboral 19, destacando que hay mayor diferencia en la segunda variable.

La desviación estándar es un estadístico que no permite conocer la homogeneidad de los datos, en la variable comportamiento organizacional tenemos un valor de 4.13 y en satisfacción laboral 3.92, destacando que son más homogéneo los datos de la variable satisfacción laboral.

El coeficiente de variación no permite conocer con más precisión la variabilidad u homogeneidad de los datos, por ello en la variable comportamiento organizacional tenemos 4.13% y en la satisfacción laboral 3.92%, ambos datos son menores al 15% el cual indica que no hay mucha dispersión de datos, por lo contrario son homogéneos o comparten opiniones.

La curtosis es un indicador de lo plana o picuda que es una curva de distribución. Si es positiva la curva es más elevada y si es negativa la curva es más plana. En la variable comportamiento organizacional tenemos un valor de -0.66 considerada como platicúrtica o curva anchada. En la variable satisfacción laboral tenemos 0.19, que se ubica como mesocúrtica, concentración normal.

Respecto a la simetría tenemos para la variable 1 comportamiento organizacional un valor de -0.11 y en satisfacción laboral -0.14, ambos casos son simétricas, quiere decir que no se van hacia lo negativo ni positivo sino una opinión media.

4.2.1 Prueba de hipótesis

4.2.1.1 Prueba de Hipótesis General

1. Planteamiento del sistema de hipótesis nula e hipótesis alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación directa y significativa entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

2. “Elección del estadístico de prueba”

Se utilizó empleo el estadístico de correlación rho de Spearman para rangos empatados y escalas ordinales , debido a que hay empates en las puntuaciones, lo que genera rangos empatados, el estadístico se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- X : Comportamiento Organizacional.
- $\sum y$: sumatoria de y
- Y: Satisfacción laboral.
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- n : tamaño de la muestra
- $\sum xy$: sumatoria de xy
- $\sum x$: sumatoria de x

3. “Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo”

Significancia: 0.05

El nivel de Confianza: 95%

Esto no permite ubicar la zona de rechazo y no rechazo

$$\alpha = 0,05$$

$$n = 38$$

$$rs_{\frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n} - 1}$$

$$rs_{\frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{38} - 1}$$

$$rs_{\frac{\alpha}{2}} = \pm 0,32$$

Gráficamente tenemos:

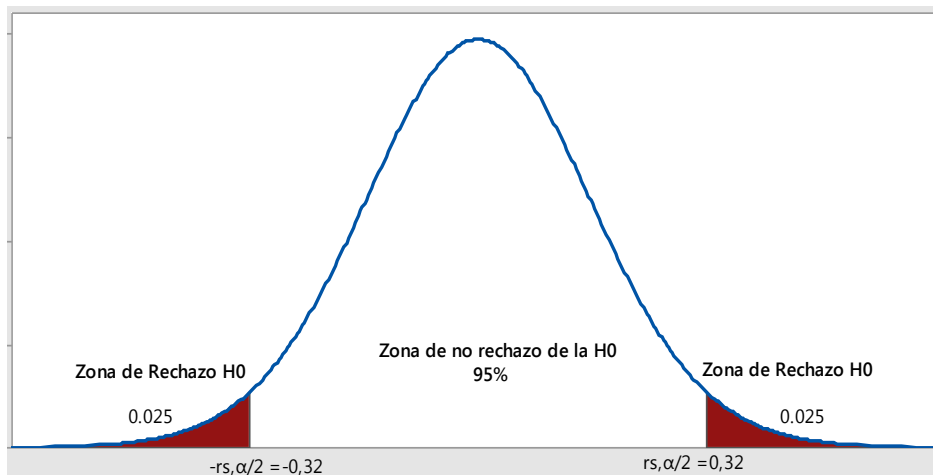


Figura. 13. “Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula general”

Fuente: Minitab.

La hipótesis nula se rechaza si: $r_s < -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s > + r_{s, \alpha/2}$

La hipótesis nula no se rechaza si: $r_s \geq -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s \leq r_{s, \alpha/2}$

4. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 17

Correlación entre Comportamiento Organizacional y Satisfacción laboral

			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
“Rho de Spearman”	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	“Coeficiente de correlación”	1,000	,819**
		“Sig. (bilateral)”	.	,000
		“N”	38	38
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

Se puede observar el valor de Rho de Spearman $r_s = 0.819$

5. “Decidir si H_0 se rechaza o no se rechaza”

Para la decisión se tomó en cuenta los siguientes datos:

“ $r_s = +0,819 > r_{s, \alpha/2} = +0,32$ en consecuencia se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1)”

Estadístico de correlación $r_s = 0,819 =$

Tabla 18.

Grado de Relación según el coeficiente

“Tipo de relación (r)”	Rango	Relación	Significancia
“r es 1 Relación Directa (positiva)”	0,10 a 0,24	“correlación directa muy débil”	“Significativa (valor $P < 0,05$)” “Altamente significativa (valor $P < 0,01$)”
	0,25 a 0,49	“correlación directa débil”	
	0,50 a 0,74	“correlación directa media”	
	0,75 a 0,89	“correlación directa fuerte”	
	+0,90 a +0,99	“correlación directa muy fuerte”	
1	“correlación directa perfecta”		
r es -1 Relación Inversa (negativa)”	-0,10 a -0,24	“Correlación negativa muy débil”	No significativa (valor $P > 0,05$)
	-0,25 a -0,49	“Correlación negativa débil”	
	-0,50 a -0,74	“Correlación negativa media”	
	-0,75 a -0,89	“Correlación negativa fuerte”	
	-0,90 a -0,99	“Correlación negativa muy fuerte”	
-1	“Correlación negativa perfecta”		

Fuente: “Sampieri, R, Fernández y Baptista, P (2014 pg. 312)”

6. Conclusión

Por lo tanto, podemos afirmar a 0.05 de significancia existe relación directa y fuerte ($r_s = 0.819$) y significativa $P < 0,05$ entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del “Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017”, con la cual se acepta la hipótesis general de Investigación.

4.2.2.2 Proceso de contraste de hipótesis específicos.

4.2.2.2.1. “Contraste de la hipótesis específica 1”

1. Planteamiento del sistema de hipótesis Nula e hipótesis alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación directa y significativa entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

2. “Elección del estadístico de prueba”.

Se utilizó el estadístico de correlación rho de Spearman para rangos empatados, debido a que hay empates en las puntuaciones, lo que genera rangos empatados, el estadístico se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- X : Comportamiento Organizacional.
- $\sum y$: sumatoria de y
- Y : Satisfacción laboral.
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- n : tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum xy$: sumatoria de xy

3. “Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo”

“El nivel de significancia utilizado fue $\alpha=0,05$ ”

El nivel de Confianza: 95%

“A partir de ello se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula”

$$\alpha = 0,05$$

$$n = 38$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n} - 1}$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{38} - 1}$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \pm 0,32$$

Gráficamente tenemos:

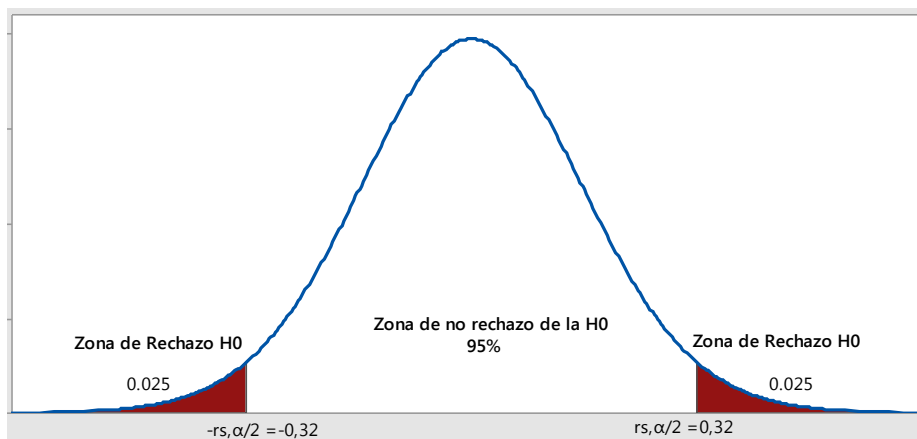


Figura 14. “Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica 1”

Fuente: Minitab

La hipótesis nula se rechaza si: $r_s < -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s, \alpha/2}$

La hipótesis nula no se rechaza si: $r_s \geq -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s \leq r_{s, \alpha/2}$

4. “Cálculo del estadístico de prueba”

“El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv.25, como se aprecia en la siguiente tabla”

Tabla 19.

Correlación entre Comportamiento Individual y Satisfacción laboral”

			Comportamiento Individual	“ATISFACCIÓN LABORAL”
“Rho de Spearman”	Comportamiento Individual	“Coeficiente de correlación”	1,000	,519**
		“Sig. (bilateral) ”	.	,000
		“N”	38	38
SATISFACCIÓN LABORAL	N LABORAL	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

En la tabla tenemos el estadístico de correlación r de Spearman que es $r_s = 0.519$

$$n = 38$$

$$r_s = 0.519$$

5. “Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza”

Al tener los datos $r_s = +0,519 > r_{s, \alpha/2} = +0,32$ entonces pasamos a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1) de investigación.

Estadístico de correlación r de Spearman: 0,519

6. Conclusión

Por lo tanto, podemos afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación directa ($r_s=0.519$) y significativa $P < 0,05$ entre el “comportamiento individual y la satisfacción

laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017, con el cual se acepta la hipótesis alterna 1 de la investigación”.

4.2.2.2.2. “Contraste de la hipótesis específica 2”

1. Planteamiento del sistema de hipótesis Nula e Hipótesis Alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación directa y significativa entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

2. “Elección del estadístico de prueba”

Se empleó el estadístico de correlación de rho de Spearman para rangos empatados, debido a que hay empates en las puntuaciones, lo que genera rangos empatados, el estadístico se expresa como:

$$r_{s.o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- X : Comportamiento Organizacional.
- Y: Satisfacción laboral.
- n : tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

3. “Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo”

“El nivel de significancia utilizado fue $\alpha=0,05$ ”

El nivel de Confianza: 95%

“A partir de ello se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula”

$$\alpha = 0,05$$

$$n = 38$$

$$r_{s,\frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n} - 1}$$

$$r_{s,\frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{38} - 1}$$

$$r_{s,\frac{\alpha}{2}} = \pm 0,32$$

Gráficamente tenemos:

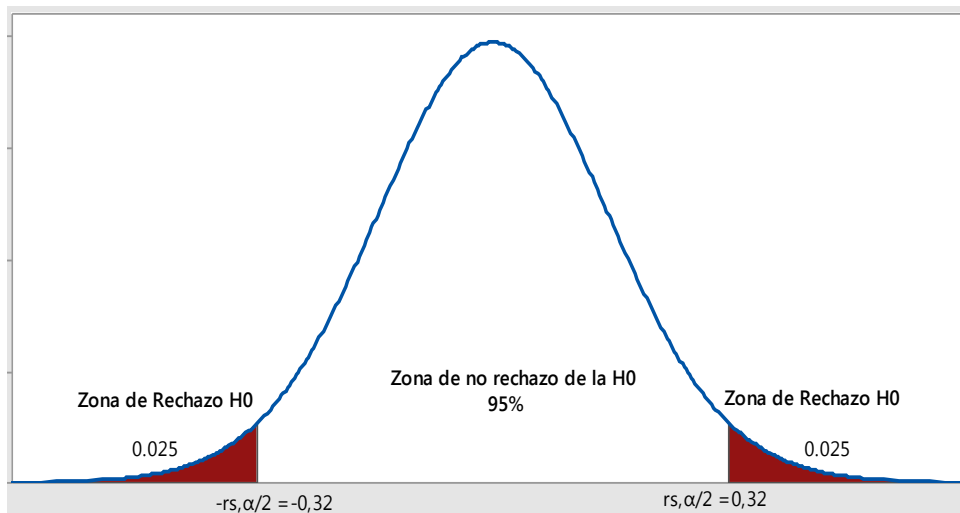


Figura 15. "Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica 2"

Fuente: Minitab

“La hipótesis nula se rechaza si: $r_s < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s,\alpha/2}$ ”

La hipótesis nula no se rechaza si: $r_s \geq -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_s \leq r_{s,\alpha/2}$

4. “Cálculo del estadístico de prueba”

Tabla 20.

Correlación entre Comportamiento de grupo y Satisfacción laboral”

			Comportamiento Grupal	“SATISFACCIÓN LABORAL”
“Rho de Spearman”	Comportamiento Grupal	“Coeficiente de correlación”	1,000	,579**
		“Sig. (bilateral) ”	.	,000
		“N”	38	38
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

Se puede observar en la tabla anterior cuanto es el valor del estadístico de correlación $r_s =$

0.579

5. “Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza”

Para la decisión se basó en los siguientes datos $r_s = +0,579 > r_{s, \alpha/2} = +0,32$ en consecuencia se rechaza la hipótesis Nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

“Coeficiente de Correlación $r_s = 0.579$ ”

6. Conclusión

Por lo tanto, podemos afirmar con el valor de ($r_s=0.579$) relación directa y significativa $P < 0,05$ entre el “comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017, con cual se acepta la hipótesis alterna 2 de la investigación”

4.2.2.2.3. Contraste de la hipótesis específica 3

1. Planteamiento del sistema de hipótesis Nula e Hipótesis Alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación directa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

2. Elección del estadístico de prueba.

Se aplicó la rho de spearman como estadístico de correlación para rangos empatados, debido a que hay empates en las puntuaciones, lo que genera rangos empatados, el estadístico se expresa como:

$$r_{s.o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

- Dónde:
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
 - X : Comportamiento Organizacional.
 - Y: Satisfacción laboral.
 - n : tamaño de la muestra
 - $\sum x$: sumatoria de x
 - $\sum y$: sumatoria de y
 - $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
 - $\sum xy$: sumatoria de xy

3. “Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo”

Significancia: 0.05

El nivel de Confianza: 95%

Con estos datos se determina zona de rechazo y zona de aceptación para la hipótesis

$$\alpha = 0,05$$

$$n = 38$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n} - 1}$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{38} - 1}$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \pm 0,32$$

Gráficamente tenemos:

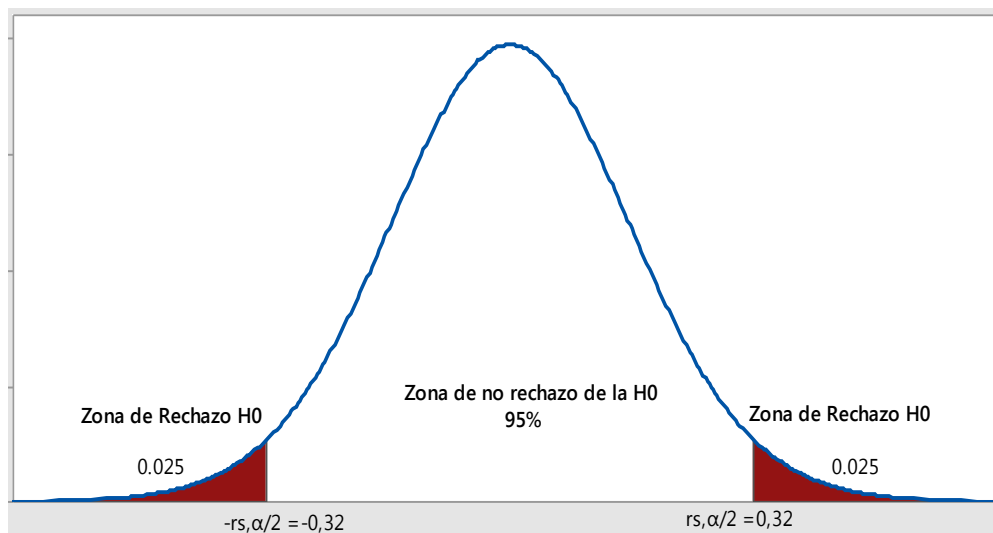


Figura 16. Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica 3

Fuente: Minitab

La hipótesis nula se rechaza si: $r_s < -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s, \alpha/2}$

La hipótesis nula no se rechaza si: $r_s \geq -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s \leq r_{s, \alpha/2}$

4. Cálculo del estadístico de prueba”

Tabla 21.

Correlación de Sistema organizacional con la Satisfacción laboral

		Sistema Organizacional	“SATISFACCIÓN LABORAL”
“Rho de Spearman”	Sistema Organizacional	1,000	,645**
	“Coeficiente de correlación”	.	,000
	“Sig. (bilateral) ”	38	38
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	38	38

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración propia basado en la investigación.*

En la tabla evidenciamos el valor del estadístico de rho de spearman

$$r_s = 0.645$$

$$n = 38$$

5. “Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza”

Al tener como resultados los valores de $r_s = +0,645 > r_{s, \alpha/2} = +0,32$ nos indica el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alterna de investigación (H1).

$$\text{Rho de Spearman} = 0.645$$

6. Conclusión

Por lo tanto, podemos afirmar que al 0,05 de significancia y $r_s = 0.645$ existe relación directa y significativa $P < 0,05$ entre “el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017”, con la cual se acepta la hipótesis alterna 3 de la investigación.

4.2.2.2.4. Contraste de la hipótesis específica 4

1. Planteamiento del sistema de hipótesis Nula e Hipótesis Alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación directa y significativa entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

2. Elección del estadístico de prueba.

Se ejecutó con el estadístico rho de Spearman, que mide variables a nivel ordinal, debido a que hay empates en las puntuaciones, lo que genera rangos empatados, el estadístico se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

- Dónde:
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
 - X : Comportamiento Organizacional. - $\sum y$: sumatoria de y
 - Y : Satisfacción laboral. - $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
 - n : tamaño de la muestra
 - $\sum x$: sumatoria de x - $\sum xy$: sumatoria de xy

3. “Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo”

0.05 significancia

Confianza: 95%

“A partir de ello se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula”

$\alpha = 0,05$

$n = 38$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n} - 1}$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{38} - 1}$$

$$r_{s, \frac{\alpha}{2}} = \pm 0,32$$

Gráficamente tenemos:

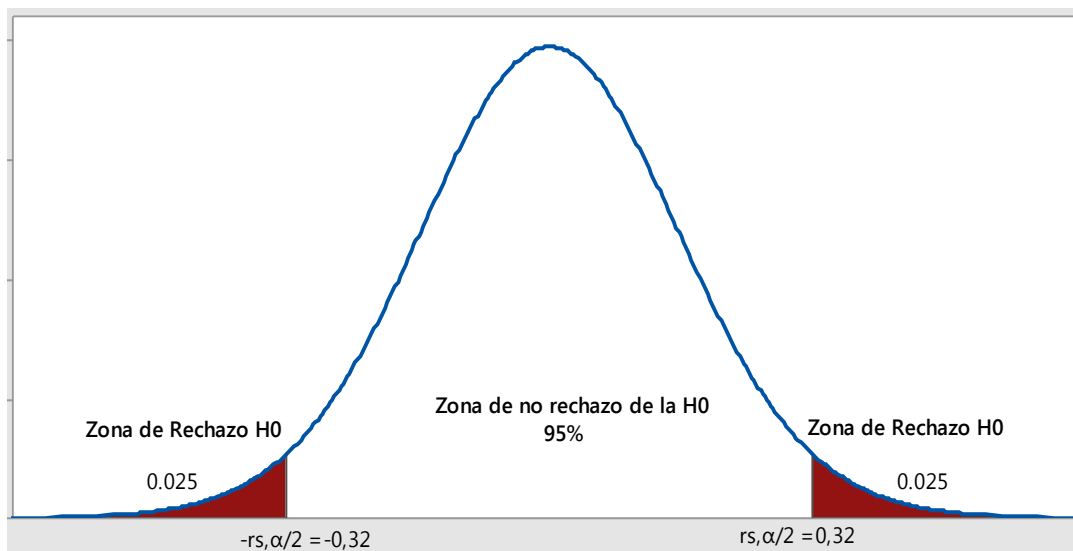


Figura 17. “Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica 4”

Fuente: Minitab

“La hipótesis nula se rechaza si: $r_s < -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s, \alpha/2}$ ”

La hipótesis nula no se rechaza si: $r_s \geq -r_{s, \alpha/2}$ ó $r_s \leq r_{s, \alpha/2}$

4. “Cálculo del estadístico de prueba”

Tabla 22.

Correlación de Dinámica organizacional y Satisfacción laboral

			Dinámica Organizacional	“SATISFACCIÓN LABORAL”
“Rho de Spearman”	Dinámica Organizacional	“Coeficiente de correlación”	1,000	,649**
		“Sig. (bilateral)”	.	,000
		“N”	38	38
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

Se puede observar el valor que se obtuvo con el estadístico de correlación Rho de Spearman = 0.649

n = 38

5. “Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza”

Al tener como resultados los valores de $r_s = +0,649 > r_{s, \alpha/2} = +0,32$ nos indica la rechazar la hipótesis nula (H0) de investigación y aceptar la hipótesis alterna (H1).

Rho de Spearman = 0.649

6. Conclusión

A un nivel de significancia del 0.05, rho de Spearman ($r_s = 0.649$) y $P < 0,05$, se concluye que existe relación directa y significativa entre dinámica organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la gerencia de rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017, con la cual aceptamos la hipótesis alterna 4 de la investigación.

4.3. Discusión de resultados.

La investigación tuvo como objetivos determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.

El resultado de la hipótesis general:

Teniendo el 0.05 como valor de significancia podemos decir que existe una relación directa y significativa entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017, desde el problema dado donde no hay un manejo adecuado del personal, ni consideración laboral que solo llega a pocas personas lo cual lleva a que exista un nivel de insatisfacción, lo cual se demuestra que al mejorar el comportamiento organizacional con el manejo de las personas que laboran, se comparta las opiniones y labores en equipo, con un buen proceso de selección en el personal de acuerdo al perfil que indica el cuadro de asignación de personal en base a la estructura de la Municipalidad, el nivel de satisfacción sería alto lo cual lleva al mejor desempeño de las labores evitando el ausentismo, retraso en el despacho de documentos.

A esto el investigador Ramos (2013), en su tesis titulada "*Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos naturales región Noroccidente*" De la Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango – México, evidencio que en las organizaciones es urgente plantear un maula de valores institucionales para mejorar y fortalecer las actitudes positivas que aún se rescatan, las mismas que mejoraran todas las condiciones de trabo , incentivar a un trabajo en equipo basado en la práctica de valores éticos, a fin de mejora todos el servicio

en la institución. A la par se observó que el comportamiento organizacional en las instituciones no es satisfactorio para el personal afectando su desempeño.

Se debe fortalecer respecto al comportamiento individual y grupal para ser el adecuado, ya que los diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo hacen que el trabajador no desempeñe de manera adecuada sus funciones.

Así mismo Chiavenato en su libro del (2009) comparte la idea que el comportamiento organizacional es el estudio de las personas, grupos que actúan e influyen en las organizaciones demostrando sus habilidades, capacidades. “el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. En la cual quienes están involucrados demuestran tener desempeño, compromiso y satisfacción al encontrar un buen trato, buen clima laboral y comodidad en la labor diaria”(p. 10).

Lo cual en la Municipalidad de El Tambo en la gerencia de rentas se cuenta con personal que tiene mucho tiempo laborando y algunos que ingresaron por la gestión de turno quienes con las respuestas dadas en la encuesta demuestran que existe relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

De las dimensiones:

Dimensión específica 1.

El resultado de la investigación a un 0.05 de significancia se afirma que existe relación directa y significativa entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Explicando que las personas que laboran dentro de la organización actúan voluntaria e involuntaria en el accionar diario por las responsabilidades que tienen pero con la percepción que si la alta dirección no

representa, no practica lo que difunde o estipula en los objetivos institucionales, por lo tanto demuestran que solo cumplen las tareas por cumplir, intrínsecamente gratificante por lo que hacen en el trabajo propio.

Tal como indica:

Alfaro, et.al. (2012) en la investigación titulada “*Satisfacción laboral y su relación con algunas Variables Ocupacionales en tres municipalidades*” de Pontificia Universidad Católica del Perú. Al estudiar el nivel de satisfacción en tres Municipalidades, el personal que labora manifiesta disposición y voluntad de trabajo y están satisfechos con sus beneficios.

Alfaro et.al (2012) afirman “los trabajadores de la municipalidad reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes” (p.120).

El mismo Alfaro et.al (2012) resalta “al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas”.

Ante estos resultados podemos notar que el de menor peso fue la remuneración económica, esto indicaría que se encuentra bien con los que reciben o no esperan o no tiene expectativas de mejoras.

Por otro lado Robbins (2009) menciona que el comportamiento ciudadano organizacional es cuando las personas involucradas laboran y demuestran fuera de los requerimientos formales de la organización el buen rendimiento laboral dando un valor agregado a sus actividades en beneficio de institución logrando eficaz y eficientemente lo que realiza. Las organizaciones exitosas necesitan empleados que vayan más allá de sus

deberes de trabajo habituales, lo que generará un desempeño más allá de lo esperado.
(p.30)

Dimensión específica 2.

El resultado obtenido al 0.05 de significancia nos indica que hay relación directa entre comportamiento grupal y satisfacción laboral en el personal administrativo de la gerencia de rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Si hubiera un trabajo compartido donde todos los involucrados demuestren compañerismo trabajo en equipo entonces se encontraría y habría demostración por parte de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo contrario demuestran cada uno de ellos el rechazo a las labores que se les asignan reclamando que debe haber capacitaciones, asensos entre otros.

Por lo expuesto respalda la tesis presentada por Ramos, C. (2013), en la investigación que presento "*Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos naturales región Noroccidente*" de la Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango. Una de sus conclusiones al que llego en la institución es que el personal por motivos actitudinales, motivacionales, manejo de trabajo en equipo, malas condiciones de trabajo que ofrecen, inexistencia de evaluaciones periódicas, entre otros, encuentran personal insatisfecho demostrando a nivel de grupo actitudes negativas entre ellos.

Se debe considerar a Robbins (2013) cuando manifiesta que en las organizaciones emplean mucho la toma de decisiones grupal, ¿pero es preferible utilizar decisiones grupales que las decisiones tomadas por un solo individuo? La respuesta depende de varios factores, una de esos factores es cuando las decisiones tomadas es grupal generan información y conocimientos más completos. Al sumar los recursos de varios individuos, los grupos hacen más aportaciones y logran que el proceso de decisión sea más

heterogéneo. Ofrecen puntos de vista más diversos, y esto brinda la oportunidad de que se tomen en cuenta más enfoques y alternativas. Los miembros del grupo que participan en la toma de decisiones tienen mayores probabilidades de apoyar de manera entusiasta la decisión y animar a los demás a aceptarla (p. 290).

Es importante el resultado obtenido en la investigación al encontrar relación entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral en la Municipalidad de El Tambo en la Gerencia de rentas ya que lleva a reflexionar que tan importante es trabajar considerando el aporte de los involucrados sobre todo cuando es a nivel de grupo.

Dimensión específica 3.

En la contrastación de hipótesis tres el resultado afirma al 0.05 de significancia que existe relación directa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Se entiende que un sistema organizacional con una estructura vertical, con una cadena de mando larga y tramos de control corto como el que se presenta en la Municipalidad; como en todo sector público existe; predomina los trámites y labores burocráticos haciendo que los trabajadores de la gerencia de rentas no se sientan satisfechos en la labor que realizan.

Para Tejada (2010) en su investigación *“Análisis del Sistema Organizacional desde una perspectiva compleja como Herramienta de Recursos Humanos”* de la Universidad del Valle, Colombia. Concluye que desde el punto de vista administrativo las organizaciones son percibidas desde las funciones administrativas que cumplen que se integran y forman del sistema organizacional, la estructuración de estos procesos van de la mano con la integración de nuevas formas de gestionar como la gestión por resultados que tanto se habla en la gestión pública, gestión del talento humano, del aprendizaje, por competencias, entre otros. A esto se relaciona la salud ocupacional, bienestar general del

talento humano como familia social, vida saludable, calidad de vida laboral, es decir la satisfacción integra de los colaboradores dentro de la institución (p. 209).

Al resultado de la dimensión tres respalda el autor De Faria (2004) quien manifiesta que el sistema organizacional es un conjunto de parte interdependiente que interactúa. Son por tanto inherentes al concepto de sistema, interdependencia entre las partes, interacción entre ellas y globalidad de la forma. Así mismo una persona, un grupo, un departamento dentro de una organización son sistemas pues se componen de órganos o partes que deben funcionar coordinada e integradamente. (pp. 11-12).

Dimensión específica 4.

Por lo tanto, podemos afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Es decir a mayor dinámica organizacional mayor satisfacción laboral, es decir si en la institución habría cambios, transformaciones organizacionales, y sean aceptados, con participación de los involucrados generaría innovación, salir del estado de confort, satisfacción por nuevas estrategias en beneficio de la comunidad de la Municipalidad.

Tal como menciona Tejada (2010) que Probablemente es uno de los ejes fundamentales de las organizaciones actuales. La aceptación de que el cambio es una condición permanente y que las organizaciones deben encontrar alternativas para enfrentarlo y aprovecharlo pueden posibilitar organizaciones flexibles, contextualizadas en el tiempo y en el espacio y dimensionadas prospectivamente. De allí que el desarrollo y la transformación se convierten en conceptos de uso. Así, una estrategia factible que muestra una perspectiva inmejorable es la de diseñar, implementar, evaluar, retroalimentar y corregir permanentemente sistemas por competencias, que cubran o envuelvan a la organización como un todo.

A lo dicho líneas atrás agrega Robbins (2009) que dentro la dinámica organizacional se considera el cambio organizacional siendo una estrategia en busca de mejora, es hacer las cosas mejor, existiendo el cambio planeado, siendo las actividades para el cambio que son intencionales y están orientadas a alguna meta y por medio del agente del cambio quien asume la responsabilidad de dirigir las actividades para el cambio donde todos los involucrados de la organización trabajan y se comprometen a realizar con la predisposición de generar nuevas ideas en beneficio de dicha organización(p.621).

CONCLUSIONES

Es así que la investigación realizada y bajo los resultados encontrados se llega a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó a un 0,05 de nivel significativo que existe relación directa $r_s = 0,819$ y significativa $p = < 0,05$ entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017, desde el problema dado donde no hay un manejo adecuado del personal, ni consideración laboral que solo llega a pocas personas lo cual lleva a que exista un nivel de insatisfacción, es decir que al mejorar el comportamiento organizacional con el manejo de las personas que laboran, se comparta las opiniones y labores en equipo, con un buen proceso de selección en el personal de acuerdo al perfil que indica el cuadro de asignación de personal en base a la estructura de la Municipalidad, el nivel de satisfacción sería alto, mejorando el desempeño de las labores evitando el ausentismo, retraso en el despacho de documentos.
2. Se determina a un 0.05 de significancia que existe relación directa $r_s = 0,519$ y significativa $p = < 0,05$ entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Explicando que las personas que laboran dentro de la organización actúan voluntaria e involuntaria en el accionar diario por las responsabilidades que tienen pero con la percepción que si la alta dirección no representa, no practica lo que difunde o estipula en los objetivos institucionales, por lo tanto demuestran que solo cumplen las tareas por cumplir, intrínsecamente gratificante por lo que hacen en el trabajo propio.

3. El resultado obtenido nos lleva a determinar con 0.05 de significancia que existe relación directa y significativa $r_s = 0,579$, $p = < 0,05$ entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Si hubiera un trabajo compartido donde todos los involucrados demuestren compañerismo trabajo en equipo entonces se encontraría y habría demostración por parte de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo contrario demuestran cada uno de ellos el rechazo a las labores que se les asignan reclamando que debe haber capacitaciones, ascensos entre otros.
4. En la contrastación de hipótesis tres se determina con el 0.05 de nivel significativo que existe relación directa $r_s = 0,645$ y significativa $p = < 0,05$ entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Se entiende que un sistema organizacional con una estructura vertical, con una cadena de mando larga y tramos de control corto como el que se presenta en la Municipalidad; como en todo sector público existe; predomina los trámites y labores burocráticos haciendo que los trabajadores de la gerencia de rentas no se sientan satisfechos en la labor que realizan, así mismo se percibe que sus documentos de Gestion son desfasados que se viene trabajando periodo tras periodo, convirtiendo todo esto en algo rutinario y cansado para el mismo personal.
5. Se determinó con el valor de significancia 0.05 la existencia de relación directa $r_s = 0,649$ y significativa $p = < 0,05$ entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017. Es decir a mayor dinámica organizacional mayor satisfacción laboral, si en la institución se dan cambios,

transformaciones organizacionales, y sean aceptados, con participación de los involucrados genera innovación, salir del estado de confort, satisfacción por nuevas estrategias en beneficio de la comunidad de la Municipalidad, al cambiar aspectos como estos, también se notaría cambios en el ambiente o clima de trabajo y la cultura que se practica.

RECOMENDACIONES

Sobre la base de los resultados y la información de trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Desarrollar programas de Comunicación e integración del personal para fortalecer y mejorar el Comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo, y así elevar el nivel de Satisfacción Laboral.
2. Que la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de El Tambo debe trabajar en el manejo de personal promoviendo el desarrollo profesional como el ascenso de los colaboradores que cuentan con el perfil profesional que requieren, programas de inducción y capacitaciones para la innovación, siendo así lograrán un mejor desempeño y satisfacción en cada uno de ellos.
3. En estos tiempos se habla del trabajo coordinado, en equipo, aceptación de las opiniones de los colaboradores para ello se recomienda a la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de El Tambo tendrá que generar un trabajo horizontal, formando líderes, fomentando la comunicación interna eficaz, con la finalidad de mejorar el compromiso y desempeño de los colaboradores y sembrar en ellos el espíritu de equipo, compartiendo objetivos en común que beneficie a toda la Institución.
4. Mejorar el proceso de selección del personal de acuerdo a las normas técnicas de gestión que cuenta la Municipalidad de El Tambo, con la finalidad de ubicar en los puestos adecuados con el perfil profesional que requiere la Gerencia de Rentas, esto lleva a que mejore el sistema organizacional y los colaboradores se sientan satisfecho en las labores asignadas, así mismo revisar sus documentos de Gestión y si es necesario buscar que se actualice viendo las necesidades , dificultades y requerimientos de la municipalidad.
5. Gestionar cambios como en la tecnología, diseño organizacional, mejorar los procesos, adaptarse o anticiparse a las necesidades de situaciones internas y externas de la

Municipalidad, con la finalidad de que los miembros de esta cambien su forma de realizar sus labores, relacionarse con sus colegas de trabajo y jefes inmediatos o en otras palabras practicar y respirar otra cultura y clima de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriano, A. (2007). *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las Instituciones Educativas del Distrito de Satipo”*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación. Universidad Nacional del Centro del Perú en Huancayo.
- Cardoso, W. y Fernández F. (2014). *“La motivación y la satisfacción laboral del profesional que labora en el Hospital Tarma ESSALUD-2013”*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Peruana los Andes, Huancayo.
- Aldana M. y Ortiz A. (2015), *“Motivación y Satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo en el año 2015”* – Perú, Tesis para optar el título de Licenciada en Administración.
- Alfaro, R. y Leyton, S. y Meza, A. y Saenz, I. (2012), *“Satisfacción laboral y su relación con algunas Variables Ocupacionales en tres municipalidades”* de Surco – Lima – Perú. Tesis para optar el título de Magister en Administración Estratégica de Empresas.
- Chiavenato, I. (2009) *“Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las Organizaciones”* – Segunda Edición. México, páginas. 350
- Chiavenato, I. (2005) *“Administración en los nuevos tiempos”* – Rio de Janeiro, p.180.
- Davis K. (2003) *“Comportamiento Humano en el Trabajo”*. 11va Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. (P.39).
- Fuentes, M. (2015), realizaron una investigación titulada *“Bornout y Comportamiento Organizacional”* De la Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango – México. Tesis para optar el título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciada.
- Gonzales M. (2001) *“Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano”*. Compacio Editorial Continental. México. P.132-136.

- Hellriegel D. (2004). *“Comportamiento Organizacional”*. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México. P.23
- Kenneth, N. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Compañía Editorial Continental. SA México.
- Palma S. (1999). *“Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”*. Rev. Teoría e Investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX, N (1), 27 – 34
- Pastén, S. (2010), *“Análisis de las variables de Comportamiento Organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.”* De Puerto Montt – Chile. Tesis para optar el título de Ingeniero Civil Industrial.
- Ramos, C. (2013), *“Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos naturales región Noroccidente”* De la Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango – Mexico Tesis para optar el Grado de Licenciada en Administración de Empresas
- Robbins, P. Stephen. (2009). *“Comportamiento Organizacional”* Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 13va.Edición.Editorial Pearson Prentice Hall México. Páginas 720.
- Rodriguez, G. (2016), *“Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus - Lima”* Universidad Ricardo Palma, – Lima – Perú. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración y Gerencia.
- Sampieri, R, Fernández y Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Tejada, A. (2010) *“Análisis del Sistema Organizacional desde una perspectiva compleja como herramienta de Recursos Humanos”*, Universidad del Valle Cali – Colombia.

Vásquez, S. (2007) *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*, Lima – Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO - HUANCAYO EN EL AÑO 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación del Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017</p>	<p>Antecedentes a nivel Internacional Pastén, S. (2010), “Análisis de las variables de Comportamiento Organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.” de la Universidad Austral de Chile, de Puerto Montt – Chile.</p> <p>Fuentes, M. (2015), “Bornout y Comportamiento Organizacional” Estudio realizado en el departamento administrativo de la Municipalidad de Toticapán. De la Universidad Rafael Landívar, de</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación directa y significativa entre el comportamiento individual y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El</p>	<p>Variable 1 Comportamiento Organizacional</p> <p>Dimensiones: 1.1. Comportamiento Individual. 1.2. Comportamiento de grupo. 1.3. Sistema Organizacional. 1.4. Dinámica Organizacional.</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones 2.1. Condiciones físicas y/o confort 2.2. Beneficios</p>	<p>1. Tipo de Investigación El tipo de investigación que se adapta a la presente investigación es básica.</p> <p>2. Nivel de investigación Correlacional</p> <p>3. Diseño de investigación El diseño de investigación es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la variable 1 O₂ = Observación de la variable 2 r = Correlación entre dichas variables</p> </div> <p>Diseño Básico: No experimental. Diseño Específico: Correlacional</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?.</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p>	<p>Quetzaltenango – México. Ramos, C. (2013), “Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos naturales región Noroccidente” de la Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango – México. Antecedentes a nivel Nacional Alfaro, R. y Leyton, S. y Meza, A. y Saenz, I. (2012), “Satisfacción laboral y su relación con algunas Variables Ocupacionales en tres municipalidades” de Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco – Lima – Perú.</p> <p>Vásquez S. (2011) “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, de la Universidad Nacional</p>	<p>Tambo - Huancayo en el año 2017</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el comportamiento grupal y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el sistema organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dinámica organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo - Huancayo en el año 2017.</p>	<p>laborales y/o remunerativo</p> <p>2.3. Políticas administrativas</p> <p>2.4. Relaciones sociales</p> <p>2.5. Desarrollo personal</p> <p>2.6. Desempeño de tareas</p> <p>2.7. Relación con la autoridad</p>	<p>4. Técnica Se aplicará la técnica de encuesta mediante un formulario tipo cuestionario.</p> <p>5. Población La población está constituida por 38 colaboradores administrativos del Área de Gerencia de Rentas de la municipalidad distrital de El Tambo. Siendo un estudio no probabilístico.</p> <p>6. Muestra En este caso no se aplicará ningún tipo de muestra debido a que la población con la que se cuenta es una cantidad mínima y se tomará en cuenta la población total.</p>
---	--	---	---	---	--

		<p>Mayor de San Marcos, Lima – Perú</p> <p>Antecedentes a nivel local</p> <p>Aldana M. y Ortiz A. (2015), “Motivación y Satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo en el año 2015” – Perú.</p> <p>Adriano, A. (2007), “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las Instituciones Educativas del Distrito de Satipo”.</p>			
--	--	---	--	--	--



ANEXO N° 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

TESIS: “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO - HUANCAYO EN EL AÑO 2017”

CUESTIONARIO COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Instrucciones. Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre el Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de El Tambo, para lo cual le pedimos unos minutos de su tiempo para llenar este cuestionario.

Para responder esta encuesta marque con una “X” en los espacios que están numerados del 1 al 5 según las alternativas siguientes:

1. Nunca 2. A veces 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre

Nº	ITEMS	RESPUESTAS				
		1. NUNCA	2. A VECES	3. REGULARMENTE	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
	Dimensión: Comportamiento Individual					
1	Tengo buena actitud en mi trabajo y las trasmito ya que satisface mis expectativas.					
2	Mi personalidad me ayuda a cumplir bien mis funciones y a enfrentarme a diversas situaciones positivamente.					
3	La percepción que tengo de la institución beneficia mi trabajo y me siento satisfecha con todo mi entorno.					
4	La motivación individual que tengo me impulsa a alcanzar metas organizacionales					
5	En la institución me permiten demostrar mis habilidades para cumplir con éxito todas mis funciones laborales.					

6	La toma de decisión individual que realizo aporta en mi trabajo, y son eficientes.					
	Dimensión: Comportamiento Grupal					
7	El grupo de trabajo interactúa compartiendo información y toma decisiones acertadas cumpliendo con las normas.					
8	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas.					
9	Me identidad con la organización y comparto los objetivos a alcanzar.					
10	En la institución se desarrolla un aprendizaje social ya que en nuestro desempeño implica todo el entorno y análisis del mismo.					
11	En mi forma de actuar, pensar y sentir influye la opinión de mis compañeros de trabajo y organización.					
	Dimensión: Sistema Organizacional					
12	Sabe la visión de la empresa y se identifica con él.					
13	Conoce la misión de la empresa y trabaja por cumplirla bien día a día.					
14	Conoce el Manual de organización y funciones de la institución y se cumple lo estipulado.					
15	Conoce el Reglamento de organización y funciones y se cumple en sus totalidad					
16	El Cuadro de asignación personal (CAP), contiene la información adecuada y la conoce todo el personal.					
17	La institución da a conocer el Manual de procesos y procedimientos (MAPRO), para un mejor resultado en el servicio.					
	Dimensión: Dinámica Organizacional					
18	La cultura organizacional que se practica en la institución como acciones, valores, creencia orienta mi comportamiento y beneficia mi desempeño.					
19	El clima organizacional que me rodea me permite desempeñarme bien en mi trabajo y logra los objetivos propuestos.					
20	En la institución hay flexibilidad cambios y retroalimentación en caso de fallas y resulta beneficiosos.					
21	Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados y ayuda en mi					

	rendimiento.					
22	En la institución de busca el desarrollo organizacional basado en tecnología, procesos y desafíos.					



INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

TESIS: “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO - HUANCAYO EN EL AÑO 2017”

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones. Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de El Tambo, para lo cual le pedimos unos minutos de su tiempo para llenar este cuestionario.

Para responder esta encuesta marque con una “X” en los espacios que están numerados del 1 al 5 según las alternativas siguientes:

1. Nunca 2. A veces 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		1. NUNCA	2. A VECES	3. REGULARMENTE	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
	Dimensión: Condiciones Físicas y/o Confort					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc.)					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
	Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos					
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	Dimensión: Políticas Administrativas					
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
13	He recibido capacitación especializada por la labor que realizo.					
14	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
	Dimensión: Relaciones Sociales					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
	Dimensión: Desarrollo Personal					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
24	Me siento bien haciendo mi trabajo.					
	Dimensión: Desempeño de Tareas					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					

	Dimensión: Relación con la Autoridad					
31	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
32	Llevarme bien con mi jefe beneficia la calidad del trabajo.					
33	Mi jefe es comprensivo (a).					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi jefe.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

ANEXO 3.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerándolos procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la culminación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.”

ANEXO 4

FOTOS

