



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y la satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos de la Municipalidad de
Carabayllo-Lima, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA

Br. Lourdes Romaní Alanya

ASESOR

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

Perú – Perú

2018

Página de jurado

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria:

A agradecer a Dios, a mis queridos padres y hermanos por su apoyo Incondicional y moral que me brindaron cada día para lograr mis metas trazadas.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme tener una buena experiencia en la universidad convertirme en un profesional y a cada maestro que hizo parte de este proceso de formación gracias a todos por su apoyo incondicional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lourdes Romaní Alanya, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017”, en 115 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de abril del 2018

Lourdes Romaní Alanya
DNI N° 70213105

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre organizacional y satisfacción laboral en una institución pública, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
II. Método	36
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	38
2.3. Población, muestra y muestreo	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	46
III. Resultados	47
3.1. Descripción de resultados	48
3.2. Comprobación de hipótesis	55
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	65

VI. Recomendaciones	68
VII. Referencias	71
Anexos	77
Anexo 1. Artículo científico	78
Anexo 2. Matriz de consistencia	83
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	86
Anexo 4. Certificados de validez de instrumentos	91
Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	106
Anexo 6. Base de datos	107
Anexo 7. Resultados de las pruebas	111

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable clima organizacional	41
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	42
Tabla 3: Distribución de la población de servidores administrativos	43
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir clima organizacional	44
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción laboral	45
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que evalúa clima organizacional	46
Tabla 7: Niveles de confiabilidad	47
Tabla 8: Coeficiente de fiabilidad de los instrumentos de evaluación	47
Tabla 9: Interpretación de los coeficientes de correlación	48
Tabla 10: Niveles de percepción del clima organizacional en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017	50
Tabla 11: Niveles de percepción de satisfacción con la supervisión en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017	51
Tabla 12: Niveles de percepción del ambiente físico en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017	52
Tabla 13: Niveles de percepción de las prestaciones recibidas en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017	53
Tabla 14: Niveles de percepción de satisfacción intrínseca en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017	54
Tabla 15: Niveles de percepción de satisfacción con la participación en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017	55
Tabla 16: Niveles de percepción de satisfacción laboral en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017	56
Tabla 17: Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	57
Tabla 18: Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión	58
Tabla 19: Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo	59

Tabla 20: Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas	60
Tabla 21. Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo	61

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de percepción del clima organizacional	50
Figura 2: Niveles de percepción de satisfacción con la supervisión	51
Figura 3: Niveles de percepción del ambiente físico de trabajo	52
Figura 4: Niveles de percepción de las prestaciones recibidas	53
Figura 5: Niveles de percepción de satisfacción intrínseca	54
Figura 6: Niveles de percepción de satisfacción con la participación	55
Figura 7: Niveles de percepción de satisfacción laboral	56

Resumen

La presente investigación titulada: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 81 servidores administrativos que laboran en la Municipalidad de Carabayllo, toda la población fue a muestra. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la conclusión que existe relación positiva y media ($\rho = 0,739$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, institución pública

Abstract

The present titled investigation: The organizational climate and the labor satisfaction of the administrative workers of the Municipality of Carabayllo-Lima, 2017, he had as general objective to determine the relationship that exists between organizational climate and satisfaction with the supervision of the administrative workers of the Municipality of Carabayllo-Lima, 2017

The used method was hypothetical deductive, the investigation type was basic, of level correlacional, of quantitative focus; of non-experimental traverse design. 81 administrative servants that work in the Municipality of Carabayllo, the whole population she went to sample, formed the population. The technique employee to gather information was the survey and the instruments of gathering of data were questionnaires that were properly validated through experts' trials and certain its dependability through the statistical of reliability Alpha of Cronbach.

You arrived to the concussion that positive and half relationship exists ($\rho = 0.739$); as well as significant ($p < 0.05$), between organizational climate and the administrative workers' of the Municipality of Carabayllo-Lima labor satisfaction 2017. That is to say, to better climate bigger organizational labor satisfaction.

Keywords: organizational climate, labor satisfaction, public institution

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional y la satisfacción laboral en la actualidad son puntos muy importantes y de suma interés en campo administrativo y social en todas las organizaciones públicas y privadas. El clima organizacional se orienta en base la organización y en los individuos que lo compongan, y la satisfacción laboral en los trabajadores con la premisa que una organización será exitosa siempre y cuando procure cierto nivel de satisfacción de sus trabajadores.

En el ámbito internacional, se observa que son tiempos de cambios, los valores se desarrollan velozmente y los recursos se tornan insuficientes, por ello es vital conocer aquello que incide en el desempeño laboral de los trabajadores, son muchos investigadores desde el siglo XIX, que han evidenciado que la conducta humana y factores de tipo físico-social, así es como el clima organizacional establece el modo en que el trabajador llega a percibir su trabajo, su desempeño y su satisfacción (Robbins, 2004). Por otro lado, Chiang, Gomez y Salazar (2014) han evidenciado que los niveles de satisfacción laboral manifestados a través de actitudes, competencias y conocimientos inciden de manera directa en los resultados, su prestigio y definitivamente en su éxito. En ese sentido, es posible señalar que el clima reúne diferentes dimensiones en su configuración global y la satisfacción laboral es el bienestar y las condiciones que labore en un ambiente seguro y saludable.

En el ámbito nacional, la modernización del Estado es una necesidad urgente en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto significa e implica la modernización de la gestión de cada una de las instituciones públicas, instaurando avances es aspectos como la modernización y profesionalización en la administración pública (PCM, 2013). Bajo este propósito resulta relevante concentrar los estudios en el recurso humano, quien finalmente es el que procura los servicios públicos a los ciudadanos. Después de todo, la percepción del desempeño institucional depende de la forma en que el servidor público resuelve situaciones que demandan los ciudadanos, siendo su nivel de

satisfacción laboral un factor importante para que ello se presente de la mejor manera.

En el ámbito local, es el caso de la Municipalidad de Carabayllo, donde la influencia de público es intensa y los problemas a resolver complejos, con ciudadanos cada vez más demandantes y predispuestos a generar juicios negativos con respecto a la función pública y el desempeño de los trabajadores. Precisamente, una forma de elevar el rendimiento y a la vez ofrecer un servicio de calidad es manteniendo al personal satisfecho con la labor que realiza. Sin embargo, es usual mencionar que lo único que podría causar ese estado es mediante incentivos, generalmente económicos, lo cual resulta poco viable para la Municipalidad de Carabayllo que por un lado recibe limitado presupuesto, existe un bajo nivel de recaudación tributaria.

Ante esta realidad, la gestión debe hallar innovadores instrumentos que permitan elevar el rendimiento de los trabajadores con el menor costo. En este sentido, al comprobarse que las variables clima organizacional y satisfacción laboral se encuentren relacionadas, podría generarse acciones de mejora del clima organizacional a fin de que el cambio en el entorno termine generando niveles altos de satisfacción compromiso y rendimiento laboral. Ello precisamente es propósito de la presente investigación.

1.2. Trabajos previos

La presente investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores, realizados en el contexto internacional y nacional, como se describe a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

Trabajos previos internacionales

Bruzual (2016), en la tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*, elaborada para optar el grado de Maestra en la Universidad de Montemorelos, Montemorelos,

México tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios. La investigación fue de cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. La muestra fue de 72 trabajadores y los instrumentos cuestionarios validados. Los resultados comprobaron que clima organizacional y satisfacción laboral tienen relación positiva alta ($r=0.790$, $p = .000$). En razón a ello concluye que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral.

Chiang y San Martin (2015), en su investigación titulada *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*, publicada en la revista Ciencia y Trabajo de Santiago, Chile, tuvo como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

Herrán y Pérez (2014) en su tesis denominada, *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Central del Ecuador en Quito, Ecuador, planteo objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. La investigación fue de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de información se utilizó una encuesta que fue aplicada a 40 colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Llegando a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de

comprensión entre algunos. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas. Por otro lado, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasiono de las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente más aun por que perciben inadecuadas condiciones de trabajo.

Meléndez (2015), en su tesis titulada, *Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de economía y finanzas, 2014*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Tecnológica Equinoccial, en Quito, Ecuador, planteó como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores. La investigación fue cuantitativa y descriptivo correlacional. La muestra se constituyó con 87 servidores de una institución pública. Los instrumentos fueron cuestionarios elaborados para fines del estudio. Concluye indicando que el clima organizacional en su dimensión credibilidad incide en el desempeño laboral.

Trabajos previos nacionales

Valqui (2014), en su tesis denominada, *Clima Organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año, 2014*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú, formuló el objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en servidores que laboran en el instituto nacional penitenciario, el método utilizado en la investigación fue sustantiva descriptiva correlacional con un diseño no experimental transeccional descriptivo. Se contó con una población de 170 trabajadores administrativos de la sede central del INPE, de la que se extrajo una muestra de tipo aleatorio simple de 119 sujetos, los resultados son presentados a través de tablas de frecuencias y porcentajes; siendo “r” de Pearson el estadígrafo utilizado para la comprobación de hipótesis. Los resultados señalan que existe correlación estadísticamente significativa ($r=0,638$) entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos del Instituto Nacional de Penitenciaría a un nivel de confianza del 95% ($p<0.05$).

Becerra (2016), en su tesis titulada *Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Agricultura y Riego, Lima – 2015*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral. El estudio fue descriptivo correlacional, considerando una muestra de 121 servidores públicos. Los instrumentos fueron cuestionarios para cada variable. Sus conclusiones indican que la dimensión aspecto físico del clima organizacional es lo que motiva a los trabajadores. Situación que no ocurre con la dimensión normatividad organizacional, donde se observa que no existe una correlación positiva; es decir, el excesivo control, vigilancia y supervisión no tienen una influencia positiva en la motivación de los trabajadores

Pérez y Rivera (2015) en su tesis titulada *Clima organizacional satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana en Iquitos, Perú, se propuso establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue descriptiva correlacional, considerando como muestra a 107 personas que trabajan en el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Los instrumentos fueron el cuestionario de clima laboral de Palma y el cuestionario de satisfacción laboral de Price. Concluye demostrando que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Clima organizacional

Definición

La calidad de la vida de los trabajadores contribuye a que las organizaciones permanezcan en el mercado y sean exitosas (Toro, 2002). Es por ello que es necesario evaluar constantemente la situación de trabajo ya que solo ello brinda las capacidades necesarias para mantener la productividad en mercados dominados

por la incertidumbre (Salanova, 2009). Desde esa perspectiva, el clima organizacional deja una aproximación real y concreta a las percepciones que las personas tienen acerca de la organización donde laboran y sobre diferentes situaciones del trabajo mismo. Estas percepciones son esenciales, no solo para la implementación de políticas sino también para el desarrollo estratégico de la organización (Toro y Sanin, 2013).

Un favorable clima organizacional está caracterizado por percepciones conjuntas por parte de los trabajadores acerca de la disposición a ayudar, buen trato entre todos, reglas claras acerca de las tareas, disposición de herramientas suficientes y pertinentes, suficiente estabilidad laboral, procesos coherentes, etc. (Toro y Sanín, 2013). Las organizaciones con climas favorables se adaptan mejor a las vicisitudes de la realidad (Schneider, 1990), enfrentan con mayor éxito la incertidumbre, favoreciendo la creación y el cambio (Silva, 1996).

El clima organizacional, normalmente, está relacionado con el aire percibido mientras se trabaja y está en función según las diversas maneras de trabajar que se asumen en el tiempo. Schneider Brief y Guzzo (1996) definen clima organizacional, como percepciones de los trabajadores acerca de los acontecimientos, procedimientos que se suscitan mientras se trabaja y de aquellos comportamientos que reciben recompensa y apoyo.

El clima organizacional, fue definido como percepciones que tienen los individuos acerca de las peculiaridades del medioambiente laboral (Burke, Borucki y Kaufman, 2002). Adicionalmente se puede decir que el clima organizacional es observado como “un concepto descriptor, que refleja consensuadamente cierta conformidad con la manera en que se llevan a cabo los procesos, los procedimientos y el liderazgo” (Moran y Volkwein, 1992, p. 20)

Palma (2004) planteó que el clima organizacional son “percepciones sobre situaciones vinculadas al entorno del trabajo, es una acción diagnóstica que orienta acciones preventivas y correctivas precisas para optimar y robustecer el funcionamiento de procesos y resultados de la organización” (p.2)

Chiavenato (2007) se refiere que el clima organizacional es “el ambiente donde las personas se relacionan y se comunican. La principal característica del clima organizacional es que influye en el comportamiento de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento” (p. 14).

Como se observa, la mayor parte de autores aprecian que el clima organizacional puede influir sobre la satisfacción, el desempeño, las situaciones conflictivas y motivaciones por el trabajo (Silva, 1994), que “aporta en la comprensión de aquellas características importantes que configuran la satisfacción del trabajo” (Peiró, 1986, p. 520), ya que su existencia integra todos los aspectos del entorno laboral.

Perspectiva teórica

Se describen a continuación las perspectivas teóricas recogidas por Mañas, Gonzales y Peiró (1999) con respecto al clima organizacional:

La perspectiva estructural de Payne y Pugh (1976) describe al clima como una expresión concreta de la estructura organizacional. Se desarrolla como consecuencia de la exposición, a los integrantes de una organización, a estructuras y resultados comunes. Entre las debilidades de este enfoque se encuentra que no explica cómo es que grupos diferentes dentro de una misma organización pueden tener diferentes climas; asimismo, no explica cómo es que las características estructurales generan inconsistencia con el clima; asimismo, tampoco explicaron cómo es que las dinámicas de los grupos configuran este clima.

La perspectiva perceptual de James y Jones (1974) considera que lo básico para el desarrollo del clima está al interior del sujeto. Toma en cuenta que las personas responden al contexto de una manera específica y particular. De esta manera, el clima es visto como percepción personal de las peculiaridades y estados de la organización. La debilidad del enfoque es que considera que el origen del clima está completamente en el individuo, negando la posibilidad de que el clima podría formarse en una propiedad organizacional. Por otra parte, aceptan que el

significado es una construcción que brindan las personas, pero obvia que ese significado nace de las interacciones sociales.

La perspectiva interactiva de Joyce y Slocum (1979) explica que el clima organizacional se basa en los consensos compartidos cuando los trabajadores interactúan entre ellos para responder a una demanda situacional. Sin embargo, no incluye en estas demandas aquellos aspectos de orden cultural que influyen en dichas interacciones.

La perspectiva cultural de Moran y Volkwein (1992) considera que el clima es una expresión de la cultura organizacional que los trabajadores consolidan cuando interpretan los acontecimientos que suceden durante el trabajo. Consideran que el clima organizacional lo crea un colectivo de personas que interactúan en forma recíproca compartiendo cultura organizacional común, aunque aún no han clarificado la exacta relación que pudiera existir entre cultura y clima en toda casa cual es la dinámica que comparte.

De acuerdo a Mañas, Gonzales y Peiró (1999), las dos primeras perspectivas se basan en la dicotomía del clima como particularidad del sujeto y particularidad de la organización. Las dos últimas siguientes perspectivas son formas de salvaguardar la dicotomía, planteando una visión más globalizada e integral del clima. Es sobre estas bases que Koys y Decottis (1991) proponen su modelo de ocho dimensiones para valorar el clima organizacional.

Dimensiones de clima organizacional

Chiang, Salazar y Núñez (2007), a partir del modelo de Koys y Decottis, (1991), propone las siguientes dimensiones para evaluar el clima organizacional:

Dimensión 1: Autonomía

Son percepciones que tiene el trabajador acerca de sus posibilidades de autodeterminarse y asumir las responsabilidades necesarias para decidir acerca de los procedimientos laborales que le incumben (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Para Llanea (2009), la autonomía “es el grado en que el trabajo permite a la persona que lo realiza organizar las tareas e incluso determinar los métodos a utilizar” (p. 411). La falta de autonomía en el trabajo puede incidir en las motivaciones, generando insatisfacción y repercutiendo en el rendimiento ().

Dimensión 2: Cohesión

Son percepciones del trabajador acerca del nivel de las relaciones interpersonales que se establecen entre los trabajadores al interior de la organización, la cual se manifiestan con expresiones de apoyo, confianza y amistad (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Según Robbins (2004) la cohesión “es el nivel en el que los integrantes de un grupo vivencian unidad y muestran motivación para quedarse en el grupo” (p. 237). La cohesión es importante porque está evidenciado que se relaciona con la productividad, aunque depende de las normas de desempeño establecidas.

Dimensión 3: Confianza

Son percepciones acerca de las posibilidades de tener libertad para conversar horizontalmente con los directivos de la organización, acerca de temas delicados de tipo personal con la debida confidencialidad y con la convicción que se guardará la discreción debida. (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

También es definida como percepciones que los trabajadores tienen acerca de la presencia de un entorno laboral agradable y de positivas relaciones interpersonales con compañeros, jefes y subordinados (Gruesso, 2016).

Dimensión 4: Presión

Son percepciones que los trabajadores tienen con respecto a los criterios de desempeño que exige cumplir la organización y de la cual se requiere estar preparada de afrontar (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Esta dimensión representa la percepción que tienen los trabajadores por la cantidad de trámites, procedimientos y limitaciones por las que debe pasar para desarrollar su trabajo (Gruesso, 2016).

Dimensión 5: Apoyo

Son percepciones que tienen los trabajadores acerca del respaldo que reciben por parte de la organización o colegas con respecto a sus actuaciones laborales, incluyendo las situaciones de error. Supone reducción de temores ante represalias de jefes y compañeros (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Representa la percepción de los trabajadores acerca de la presencia de una cultura de ayuda mutua por parte de jefes y compañeros. Observa el apoyo mutuo que se procura el personal tanto en niveles superiores como inferiores (Gruesso, 2016).

Dimensión 6: Reconocimiento

Son percepciones que asumen los integrantes de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

De acuerdo a Chiang, Martin y Nuñez (2010), el reconocimiento es interpretado por el trabajador como “un incentivo o recompensa que la organización le otorga y es una de las causas principales de satisfacción laboral” (p. 201). Su impacto depende mucho de las expectativas del trabajador y las diferencias

individuales (autonomía, autoconcepto, seguridad, confianza en sí mismo, edad, género).

Dimensión 7: Equidad

Son percepciones del personal acerca de la convicción que muestra la organización para establecer lineamientos y regulaciones siguiendo criterios de equidad, claridad a la cual ceñirse mientras se trabaja (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Según Chiang, Martin y Nuñez (2010), el núcleo principal de la equidad en contextos organizacionales se centra en el proceso de comparación social. Solo se experimenta equidad o inequidad si existe ocasión de compararse con los demás en términos de la relación entre contribución y resultados. Esta comparación no solo es entre personas también puede ser entre colectivos.

Dimensión 8: Innovación

Son percepciones acerca del nivel motivacional que se posee para asumir el riesgo, lo que implica creatividad y nuevas formas de trabajo (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Potenciar la innovación y la creatividad no produce efectos solo económicos, se convierte también en fuente de prosperidad para la población, promoviendo la salud, el bienestar y el desarrollo, aunque para ello se requiere capacidad de adaptación para responder a los cambios del entorno interno y externo de la organización (Vanegas, 2013)

Satisfacción laboral

Definición

Hoy en día no hay una definición unánime admitida sobre el término satisfacción laboral. Para unos autores la satisfacción laboral es un estado afectivo, que

involucra sentimientos o emociones. Así, por ejemplo, Locke (1976) llega a definirlo como estado afectivo agradable que resulta de las percepciones subjetivas acerca de las experiencias laborales del individuo, y para Muchinsky (2000, p. 238) es “el nivel de placer que el trabajador consigue de su labor”. De esta forma, se afirma que los trabajadores se sienten satisfechos con su labor cuando, debido al mismo llega a experimentar sentimientos de bienestar, placer o felicidad (Leal, Román, Alfaro, y Rodríguez, 2004, p. 115).

Para otros autores la definición de satisfacción laboral sobrepasa su carácter emocional, describiéndola más como una actitud sistematizada ante el trabajo. Así, Bravo et al. (2002,) la define como “actitudes por los trabajadores desarrollan con respecto a su situación laboral” (p. 347). Asimismo, también Gamero (2005), la define como “una actitud representada por una predisposición para dar respuesta propicia o no propicia a personas u objetos del contexto” (p. 21). De esta manera, la satisfacción laboral como actitud permite abarcar los diferentes puntos de vista de ambos conceptos.

De manera general, diversos autores han planteado definiciones particulares de satisfacción laboral. Para Boada y Tous (1993), la satisfacción laboral es definida como un componente que afecta el nivel de bienestar que una persona advierte cuando trabaja. Peiró (1984) por su parte, la define como una actitud generalizada que es resultado de distintas actitudes específicas con respecto a diversas condiciones laborales y organizacionales.

Davis y Newstrom (2007), definieron la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos, ya sean estas positivas y negativas, a través de los cuales las personas perciben el significado de su labor. En este sentido, la satisfacción laboral termina siendo variable ya que su nivel de expresión estaría en función a la vivencia de dichos sentimientos y las motivaciones que corren conjuntamente a ellos.

Según Chiang, Salazar, Martín y Núñez (2011) la satisfacción laboral es, esencialmente, un término globalizador que describe las actitudes personales con respecto a las condiciones de su trabajo. Por ende, referirse a satisfacción laboral

implica referirse a las actitudes. En esa línea, Fernández (2002) describió la satisfacción laboral en términos de “actitudes generales que los trabajadores exhiben frente a su labor” (p. 45). Explicó que la satisfacción laboral requiere que el sujeto tenga poder de influencia sobre el trabajado que realiza y las interacciones que hacen ello posible.

Salluca (2010), lo define como “sensaciones vivenciadas al restablecer el equilibrio entre una necesidad y el objeto que la cubre” (p.11). Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), definieron que la satisfacción laboral son actitudes que las personas desarrollan acerca de su trabajo, ya sea al trabajo en su conjunto o a determinados procesos que la conforman.

Tal como fundamenta, Robbins (2004) “la satisfacción laboral son respuestas de índole afectivo frente a diversas situaciones en que el sujeto se desempeña laboralmente, no es un constructo unidimensional, ya que dicho sujeto puede satisfecha en un aspecto, pero insatisfecha en otra” (p. 345). Del mismo modo, Anaya y Suarez (2007) consideraron que la “satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo” (p. 218). Estas definiciones explican que la presencia de actitudes, interacciones, políticas y procesos condicionan en forma constante los niveles de satisfacción que se experimenta.

Perspectiva teórica

Engloba las teorías de la satisfacción laboral en los siguientes grupos:

La teoría de las necesidades explica la satisfacción laboral en términos de las necesidades humanas. Denominada la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) que explicaba que las necesidades humanas se caracterizan por el impulso a evitar el descontento el sufrimiento, las molestias que provocan el entono (factores extrínsecos) y otras que se caracterizan por el impulso que lleva a autorrealizarse y favorece el crecimiento psicológico (factores intrínsecos). Los factores intrínsecos explicarían la satisfacción laboral y los extrínsecos la

insatisfacción. En este sentido la satisfacción e insatisfacción no son polos opuestos sino dos dimensiones independientes, aunque relacionadas entre sí

La teoría de la equidad de Adams (1965), sustenta que la satisfacción laboral resulta de la comparación entre contribuciones y resultados. El trabajador percibe equidad cuando observa que los esfuerzos desplegados y las recompensas recibidas por los demás son iguales a las suyas.

La teoría de las valencias tiene dos corrientes. En la primera se encuentra la teoría multiplicativa de Vroom (1964) que refiere que la satisfacción laboral depende del nivel de comprobación que el trabajador realiza con respecto a valores laborales que son relevantes para él y las necesidades que tiene. En otras palabras, la satisfacción laboral depende de la diferencia entre lo que el trabajador desea para sí y la percepción que tiene de lo que alcanza y de la importancia que tiene para él. En la segunda se encuentra la teoría del establecimiento de metas de Locke (1976), según la cual la satisfacción laboral depende del logro de los objetivos propuestos. Para este autor la fuente de satisfacción de un trabajador es su motivación pro alcanzar sus metas ya que determina la dirección de su comportamiento.

La teoría de la discrepancia de Lawler (1971) señala que la satisfacción laboral se explica por la relación que se genera entre las expectativas que tienen un sujeto y la realidad de la recompensa esperada. De esta manera, la satisfacción laboral estaría determinada por la discrepancia entre lo que la persona considera que le corresponde recibir y lo que percibe que verdaderamente recibe. La expectativa de lo que debería recibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del puesto, así como de la relación que percibe de las contribuciones y los resultados que obtienen sus referentes.

Dimensiones

Las dimensiones de satisfacción laboral son descritas en términos de Meliá y Peiró (1989).

Dimensión 1. Satisfacción con la supervisión

Describe la satisfacción asociada a las interacciones de los directivos con los trabajadores en términos de supervisión y control. Esta dimensión evidencia las relaciones que se suscitan entre los distintos trabajadores con los miembros que se encuentran jerárquicamente por encima de cada uno de ellos durante los procesos de supervisión donde básicamente caracteriza modo como se lleva ésta, la cercanía y la periodicidad en la que se llevan; los niveles de juicio existentes; así como el sentido de justicia e imparcialidad para con ellos (Meliá y Peiró, 1989).

De acuerdo a Paina (2016), el proceder del directivo es uno de los primordiales componentes que determinan la satisfacción laboral dado que los trabajadores satisfechos son los que perciben tolerantes a sus directivos e insatisfechos cuando perciben que sus líderes son indiferentes, autoritarios u hostiles hacia ellos. Cabe destacar, que los individuos difieren en algo en sus preferencias con respecto a sus líderes. Un líder que comprenda las necesidades y expectativas del trabajador, que retroalimente positivamente, atienda las opiniones de sus trabajadores y demuestre real interés hacia ellos, realmente está desarrollando satisfacción laboral de sus trabajadores.

Dimensión 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

Describe la satisfacción relacionada a las percepciones que tiene el trabajador acerca del lugar de trabajo, alumbrado, flujo de aire, regulación de la temperatura y limpieza. Esta dimensión evalúa principalmente con aquellos aspectos de limpieza y salud; el entorno físico de trabajo principalmente (Meliá y Peiró, 1989).

Según Paina (2016) las condiciones favorables de trabajo se vinculan al ambiente físico en el cual se desarrollan las tareas. A los trabajadores les concierne su entorno laboral pues les importa que esta brinde bienestar personal y les suministre condiciones para el trabajo idóneo. Un entorno físico agradable y un óptimo diseño del espacio laboral no solo promueve un mayor desempeño sino también favorecen la satisfacción del trabajador.

Dimensión 3. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Describe la satisfacción relacionada a las percepciones con relación a las prestaciones recibidas, las cuales se refieren al sueldo; desarrollo profesional; ascensos; respeto a la normatividad que los protegen; posibilidades de negociación acerca de los beneficios y derechos de trabajo (Meliá y Peiró, 1989).

Autores como Paina (2016) han considerado que la compensación es probablemente la característica de mayor importancia para la satisfacción de los trabajadores. Las colaciones de orden social que hace el trabajador al interior o exterior de la organización son componentes esenciales que hacen que el trabajador sienta que lo que percibe de salario es justo. Por ello, es esencial remarcar que es la percepción de justicia lo que determina los niveles de satisfacción en un trabajador. Por otra parte, las promociones y ascensos, también pueden ser percibidas como prestaciones por los trabajadores siempre y cuando perciba que ello lo desarrolla profesionalmente o le brinda estatus social.

Dimensión 4. Satisfacción intrínseca del trabajo

Describe la satisfacción relacionada a oportunidades intrínsecas que el trabajo ofrece. Esta dimensión evalúa el nivel de satisfacción alcanzado por la ejecución del determinado trabajo; las oportunidades que brinda el mismo para hacer otras cosas, que la persona elige con libertad de acuerdo a propósitos personales a alcanzar (Meliá y Peiró, 1989).

Robbins (2004) ha descrito esta dimensión en términos de reto del trabajo. Es decir, los trabajadores tienen preferencia por ejecutar trabajos que le ofrezcan posibilidad de utilizar las habilidades que tienen, que les brinde una diversidad de tareas, libertad para ejecutarlas a su manera y suficiente retroalimentación acerca del desempeño alcanzado, El nivel de satisfacción esperado se logra cuando se consigue vencer el reto que la tarea exigió.

Dimensión 5. Satisfacción con la participación.

Describe la satisfacción relacionada a las posibilidades de autonomía y participación. Evalúa principalmente la oportunidad de resolver con autonomía las diferentes tareas a cargo; también la posibilidad para participar en las decisiones que se toman con respecto a la forma como se realiza el trabajo; y, el nivel de trabajo cooperativo (Meliá y Peiró, 1989).

La participación se refiere a la posibilidad de opinar cuando se deciden las cosas. En el ámbito organizacional, participar es propiciar los escenarios donde los trabajadores tengan la libertad de decidir sobre aquellos aspectos relacionados a la tarea que realizan y que de alguna manera terminan afectándole. Asimismo, participación significa ofrecer la necesaria información y experiencias, como para que el trabajador se halle empoderado suficientemente para intervenir con sus opiniones (Cavalcante, 2004).

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017?

Problema específico 2

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017?

Problema específico 3

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017?

Problema específico 4

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017?

Problema específico 5

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017?

1.5. Justificación del estudio**Justificación teórica**

El clima organizacional y la satisfacción laboral son variables muy importantes en toda organización, es una relación constante que es definido por diferentes enfoques teóricos, esta investigación busca promover la aplicación de estímulos a las organizaciones con el objetivo de mejorar el clima organizacional de una institución y conocer el medio ambiente laboral que perciben los trabajadores en forma directa o indirecta del comportamiento según el grado de satisfacción laboral en la tarea que desempeña, este estudio nos permite conocer la percepción sobre el clima organización y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y que este refleje el ambiente adecuado, el bienestar de los trabajador y atención de calidad a los usuarios.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación aportará recomendaciones importantes a los jefes directivos para conocer el clima organización y el desempeño laboral de su organización, esto permitirá aplicar correctivos y mejorar el prestigio de la institución, beneficiando a todos los servidores y directivos de la municipalidad de Carabayllo en especial a la población usuaria del servicio.

Justificación metodológica

El presente estudio de investigación, consiste en establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad de Carabayllo, se aplicara la metodología cuantitativa con su alcance correlacional, Asimismo, el análisis descriptivo de los resultados permitirá explicar el comportamiento de las variables, básicamente para conocer y comprender la forma en que los empleados perciben su realidad laboral y la satisfacción en el trabajo con finalidad de identificar probables áreas de conflictos, brechas esto permitirá introducir cambios mejoras en forma creativa y planificada, estos cambios permitirán el fortalecimiento de las actitudes, compromiso y comportamiento de los trabajadores de la institución.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Hipótesis Específica 5

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

1.7. Objetivos**Objetivo general**

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Método

El método utilizado fue hipotético- deductivo, que según Bernal (2006), “consiste en un procedimiento que se inicia desde unas afirmaciones formuladas en calidad hipótesis para luego buscar impugnar o falsear tales hipótesis, derivando de ellas conclusiones que deben verificarse con la realidad” (p. 56)

Enfoque

Según su enfoque fue una investigación cuantitativa porque “usa la recolección y análisis de datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos y técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de las hipótesis” (Valderrama, 2013, p. 106).

Tipo

Según el tipo de investigación la investigación fue básica porque “está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por acopiar información de la realidad para mejorar el conocimiento teórico científico, encaminado a descubrir principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 164).

Nivel

Por su nivel la investigación fue correlacional ya que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos más variables en un entorno específico” (Valderrama, 2013, p. 169)

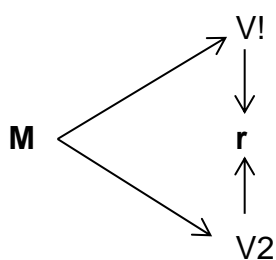
Diseño de investigación

El diseño empleado fue no experimental de corte transversal

Los estudios no experimentales son aquellos donde “se ejecutan sin manipular deliberadamente las variables ya que solamente se observa el fenómeno en su contexto natural para ser analizados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152),

En cuanto a su alcance temporal los estudios transversales “recolectan datos en un tiempo único siendo su objetivo la descripción variable analizando su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

El grafico que le corresponde al diseño seleccionado es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

V1= Var. 1 (clima organizacional)

V2= Var. 2 (satisfacción laboral)

r= Relación entre V1 y V2

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Son percepciones personales que se forman dentro del contexto social o contextual del cual forma parte el individuo, también son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales (Chiang, Salazar y Núñez, 2007, p. 3490).

Variable 2: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es definida como una respuesta actitudinal positiva y satisfactoria que resulta de la percepción subjetiva de las diversas experiencias de trabajo (Meliá y Peiró, 1989, p. 62).

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas e índice	Niveles y rangos
Autonomía	- Autodeterminación - Decisión - Responsabilidades	1, 2, 3, 4, 5		
Cohesión	- Ayuda mutua - Amistad - Trabajo en equipo	6, 7, 8, 9, 10		
Confianza	- Libertad para comunicar - Confidencialidad - Ética	11, 12, 13, 14, 15	Escala: Ordinal	
Presión	- Estándares de desempeño - Cumplimiento de la tarea - Funcionamientos	16, 17, 18, 19, 20	Niveles politomica (1,2,3,4,5)	Desfavorable: [40 – 92] Regular: [93 – 147] Favorable: [148 – 200]
Apoyo	- Respaldo - Tolerancia - Aprender del error	21, 22, 23, 24, 25	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces	
Reconocimiento	- Recompensas - Incentivos - Motivaciones	26, 27, 28, 29, 30	5. Siempre	
Equidad	- Trato justo - Trabajo equitativo - Igualdad en el trato	31, 32, 33, 34, 35		
Innovación	- Ánimo para asumir riesgos - Creatividad - iniciativas	36, 37, 38, 39, 40		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Satisfacción con la supervisión	- Interacción con directivos			
	- Periodicidad de la supervisión	1, 2, 3,		
	- Justicia e imparcialidad	4, 5, 6	Escala: Ordinal	
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	- Percepciones del lugar de trabajo,	7, 8, 9,	Niveles politomica	
	- Limpieza del espacio físico	10,	(1,2,3,4,5, 6,7)	
	- Condiciones de salud del espacio físico	11		
Satisfacción con las prestaciones recibidas	- Percepción del sueldo	12, 13,	1. Muy insatisfecho	Insatisfecho: [23 – 68] Indiferente: [69 – 115] Satisfecho: [116 – 161]
	- Posibilidades de desarrollo	14, 15,	2. Bastante insatisfecho	
	- Negociación de beneficios	16	3. Algo insatisfecho	
Satisfacción intrínseca del trabajo	- Satisfacción con la tarea asignada		4. Indiferente	
	- Oportunidad de realizar otras acciones	17, 18,	5. Algo satisfecho	
	- Libertad para ejecutar la tarea	19, 20	6. Bastante satisfecho	
Satisfacción con la participación	- Autonomía		7. Muy satisfecho	
	- Participación	21,		
	- Trabajo cooperativo	22, 23		

2.3. Población, muestra y muestreo**Población**

En el presente estudio, la población estuvo determinado por 81 servidores administrativos que laboran en la Municipalidad de Carabayllo.

De acuerdo a Carrasco (2009), población es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación”. (p. 237)

Tabla 3.

Distribución de la población de servidores administrativos

Grado	Sub Total
Gerencia de Planeamiento	18
Gerencia de Administración y Finanzas	20
Gerencia Administración Tributaria	14
Gerencia de Desarrollo Urbano u Rural	16
Gerencia de Desarrollo Económico	13
Total	81

En este caso, se optó por tomar a toda la población como muestra dado que es pequeña.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, en vista que “los datos son conseguidos a través de preguntas a los individuos que conforman la muestra” (Carrasco, 2009, p. 314).

Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue el cuestionario, el cual es “una agrupación de preguntas sobre una o más variables que requieren ser medidas (Behar, 2008, p. 64).

Las fichas técnicas de los instrumentos se presentan en las siguientes tablas:

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir clima organizacional

Aspecto	Descripción																																								
Nombre del instrumento:	Cuestionario de clima organizacional																																								
Autor(a):	Chiang, Salazar y Núñez (2007)																																								
Adaptado por:	Romani (2017)																																								
Lugar:	Municipalidad de Carabayllo, Distrito de Comas, región Lima Metropolitana																																								
Fecha de aplicación:	Enero de 2018																																								
Objetivo:	Evaluar el clima organizacional desde la percepción de los trabajadores administrativos																																								
Administrado a:	Trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo																																								
Tiempo	15 min aproximadamente																																								
Margen de error:	5%																																								
Observación	Se califica mediante el siguiente baremo:																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Desfavorable</th> <th style="text-align: center;">Regular</th> <th style="text-align: center;">Favorable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Autonomía</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Cohesión</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Presión</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Apoyo</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Equidad</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> <td style="text-align: center;">5 - 11</td> <td style="text-align: center;">12 - 18</td> <td style="text-align: center;">19 - 25</td> </tr> <tr> <td>Clima organizacional</td> <td style="text-align: center;">40 – 92</td> <td style="text-align: center;">93 – 147</td> <td style="text-align: center;">148 – 200</td> </tr> </tbody> </table>		Desfavorable	Regular	Favorable	Autonomía	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Cohesión	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Confianza	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Presión	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Apoyo	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Reconocimiento	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Equidad	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Innovación	5 - 11	12 - 18	19 - 25	Clima organizacional	40 – 92	93 – 147	148 – 200
	Desfavorable	Regular	Favorable																																						
Autonomía	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Cohesión	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Confianza	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Presión	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Apoyo	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Reconocimiento	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Equidad	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Innovación	5 - 11	12 - 18	19 - 25																																						
Clima organizacional	40 – 92	93 – 147	148 – 200																																						

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción laboral

Aspecto	Descripción																												
Nombre del instrumento:	Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23)																												
Autor(a):	J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)																												
Adaptado por:	Romani (2017)																												
Lugar:	Municipalidad de Carabaylo, Distrito de Comas, región Lima Metropolitana																												
Fecha de aplicación:	Enero de 2018																												
Objetivo:	Evaluar la satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores administrativos																												
Administrado a:	Trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo																												
Tiempo	15 min aproximadamente																												
Margen de error:	5%																												
Observación	Se califica mediante el siguiente baremo:																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th>Satisfecho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfacción con la supervisión</td> <td>6 – 17</td> <td>18 – 30</td> <td>31 – 42</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</td> <td>5 – 14</td> <td>15 – 25</td> <td>26 – 35</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con las prestaciones recibidas</td> <td>5 – 14</td> <td>15 – 25</td> <td>26 – 35</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción intrínseca del trabajo</td> <td>4 – 11</td> <td>12 – 20</td> <td>21 – 28</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con la participación</td> <td>3 – 8</td> <td>9 – 15</td> <td>16 – 21</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción laboral</td> <td>23 – 68</td> <td>69 – 115</td> <td>116 – 161</td> </tr> </tbody> </table>		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Satisfacción con la supervisión	6 – 17	18 – 30	31 – 42	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	5 – 14	15 – 25	26 – 35	Satisfacción con las prestaciones recibidas	5 – 14	15 – 25	26 – 35	Satisfacción intrínseca del trabajo	4 – 11	12 – 20	21 – 28	Satisfacción con la participación	3 – 8	9 – 15	16 – 21	Satisfacción laboral	23 – 68	69 – 115	116 – 161
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho																										
Satisfacción con la supervisión	6 – 17	18 – 30	31 – 42																										
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	5 – 14	15 – 25	26 – 35																										
Satisfacción con las prestaciones recibidas	5 – 14	15 – 25	26 – 35																										
Satisfacción intrínseca del trabajo	4 – 11	12 – 20	21 – 28																										
Satisfacción con la participación	3 – 8	9 – 15	16 – 21																										
Satisfacción laboral	23 – 68	69 – 115	116 – 161																										

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Par fines del presente estudio se consideró la validez de contenido el cual fue valorado mediante el juicio de tres expertos.

En la tabla 7 se observa que los expertos indicaron que los instrumentos son suficientes y son aplicables, puesto que no mostraron observación alguna.

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que evalúa clima organizacional

N°	Grado académico	Nombres y apellidos de los expertos	Dictamen
1	Dr.	Hugo Agüero A.	Hay suficiencia y es aplicable
2	Mg.	Cesar Garay G.	Hay suficiencia y es aplicable
3	Dr.	Arturo Melgar B.	Hay suficiencia y es aplicable

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La confiabilidad fue determinada mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach en vista que los ítems son politómicas, el cual fue calculado mediante los resultados obtenidos tras la aplicación a una muestra piloto de 20 sujetos similares a la muestra de estudio.

La valoración de la confiabilidad es según la siguiente tabla:

Tabla 7

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Bolívar (2002)

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 8.

Coefficiente de fiabilidad de los instrumentos de evaluación

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de clima organizacional	0.823	40
Cuestionario de satisfacción laboral	0.859	23

Como se observa, los Coeficientes de fiabilidad son de 0.823 y 0.859 lo cual significa fuerte confiabilidad. En consecuencia, se concluye que los cuestionarios evaluados son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico se realizó mediante el paquete estadístico SPSS v21 en los siguientes niveles:

Análisis descriptivo. Se calcularon tablas e frecuencias y grafico de barras para observar la descripción de las variables y sus dimensiones

Análisis correlacional (o relacional). Se analizaron las posibles relaciones entre las variables de estudio mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, dado que los datos a obtener son de tipo ordinal.

La regla de decisión es:

Si, $p < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados de las pruebas de correlación se interpretaron por comparación con la siguiente tabla:

Tabla 9

Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Interpretación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305)

2.6. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado.

La investigación contó con la autorización correspondiente de las autoridades de la gerencia de administración de la Municipalidad de Carabayllo.

Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejujuamiento.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 10

Niveles de percepción del clima organizacional en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desfavorable	35	43,2	43,2	43,2
	Regular	21	25,9	25,9	69,1
	Favorable	25	30,9	30,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

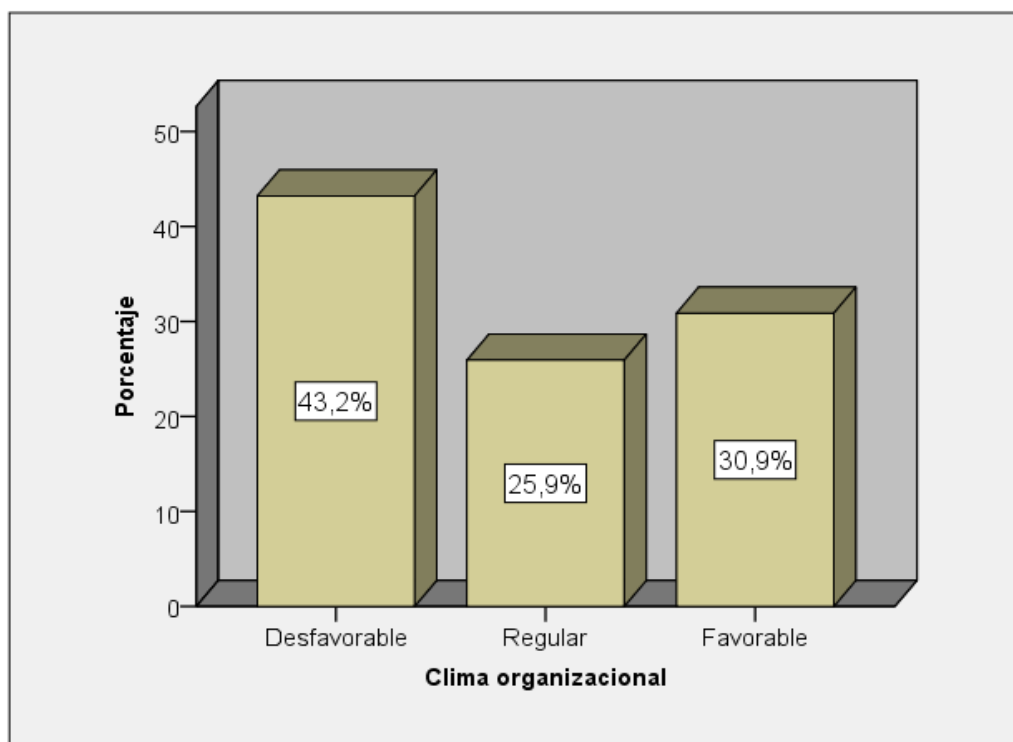


Figura 1. Niveles de percepción del clima organizacional

En la tabla 10 y figura 1, se presenta los niveles de clima organizacional percibido por los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017. Se observa que el 43,2% del personal administrativo percibe que el clima organizacional es “Desfavorable”, el 25,9% que es “Regular” y el 30,9% que es “Favorable”. Estos resultados muestran que el clima organizacional tiende a ser débil.

Tabla 11

Niveles de percepción de satisfacción con la supervisión en la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	38	46,9	46,9	46,9
	Indiferente	23	28,4	28,4	75,3
	Satisfecho	20	24,7	24,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

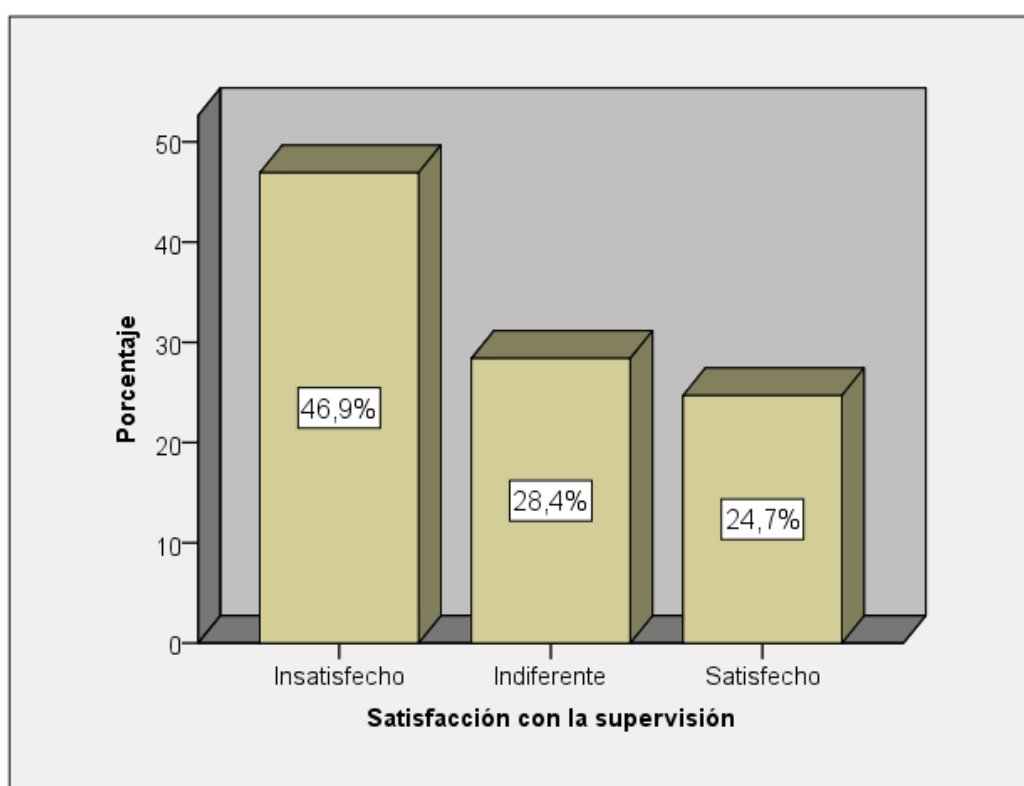


Figura 2. Niveles de percepción de satisfacción con la supervisión

En la tabla 11 y figura 2, se presenta los niveles de satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Se observa que el 46,9% del personal administrativo se percibe “Insatisfacción” con la supervisión, para el 28,4% le es “Indiferente” y el 24,7% percibe “Satisfacción”. Estos resultados muestran que el personal administrativo tiende a mostrarse insatisfecho con la supervisión.

Tabla 12

Niveles de percepción del ambiente físico en la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	42	51,9	51,9	51,9
	Indiferente	21	25,9	25,9	77,8
	Satisfecho	18	22,2	22,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

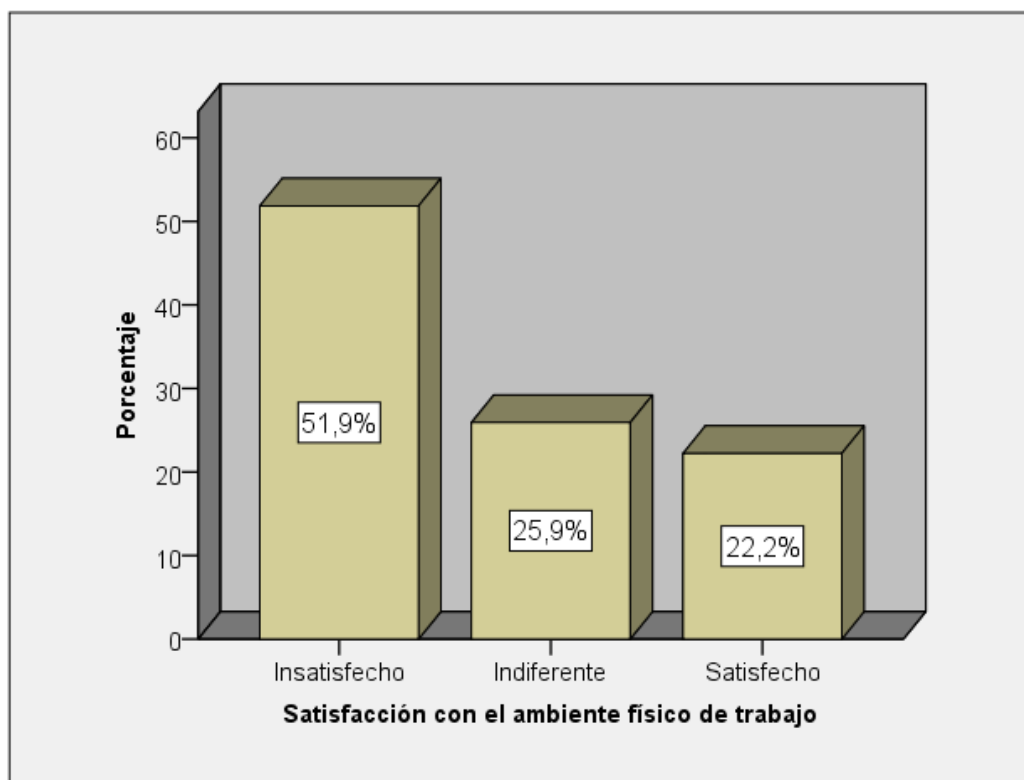


Figura 3. Niveles de percepción del ambiente físico de trabajo

En la tabla 12 y figura 3, se presenta los niveles de satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Se observa que el 51,9% del personal administrativo se percibe “Insatisfacción” con el ambiente físico de trabajo, para el 25,9% le es “Indiferente” y el 22,2% percibe “Satisfacción” Estos resultados muestran que el personal administrativo tiende a mostrarse insatisfecho con el ambiente físico de trabajo.

Tabla 13

Niveles de percepción de las prestaciones recibidas en la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	38	46,9	46,9	46,9
	Indiferente	19	23,5	23,5	70,4
	Satisfecho	24	29,6	29,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



Figura 4. Niveles de percepción de las prestaciones recibidas

En la tabla 13 y figura 4, se presenta los niveles de satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Se observa que el 46,9% del personal administrativo se percibe “Insatisfacción” con las prestaciones recibidas, para el 23,5% le es “Indiferente” y el 29,6% percibe “Satisfacción” Estos resultados muestran que el personal administrativo tiende a mostrarse insatisfecho con las prestaciones recibidas.

Tabla 14

Niveles de percepción de satisfacción intrínseca en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	37	45,7	45,7	45,7
	Indiferente	25	30,9	30,9	76,5
	Satisfecho	19	23,5	23,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

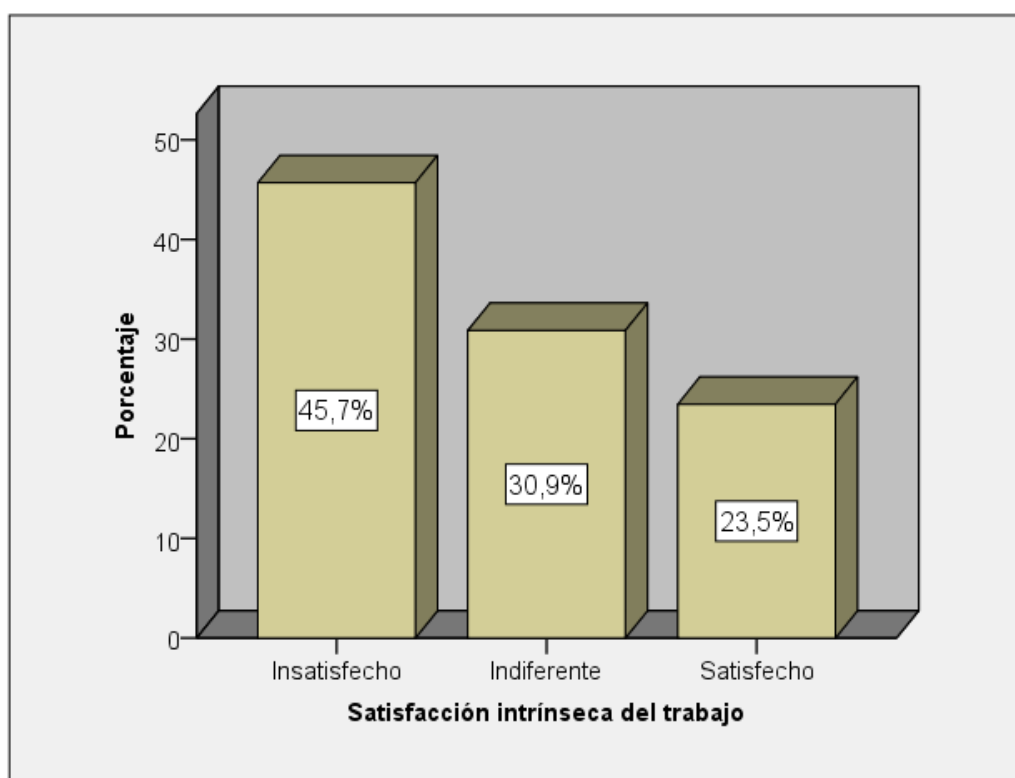


Figura 5. Niveles de percepción de satisfacción intrínseca

En la tabla 14 y figura 5, se presenta los niveles de satisfacción intrínseca de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017. Se observa que el 45,7% del personal administrativo percibe “Insatisfacción” intrínseca, para el 30,9% le es “Indiferente” y el 23,5% percibe “Satisfacción” Estos resultados muestran que el personal administrativo tiende a mostrar insatisfacción intrínseca.

Tabla 15

Niveles de percepción de satisfacción con la participación en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	36	44,4	44,4	44,4
	Indiferente	22	27,2	27,2	71,6
	Satisfecho	23	28,4	28,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

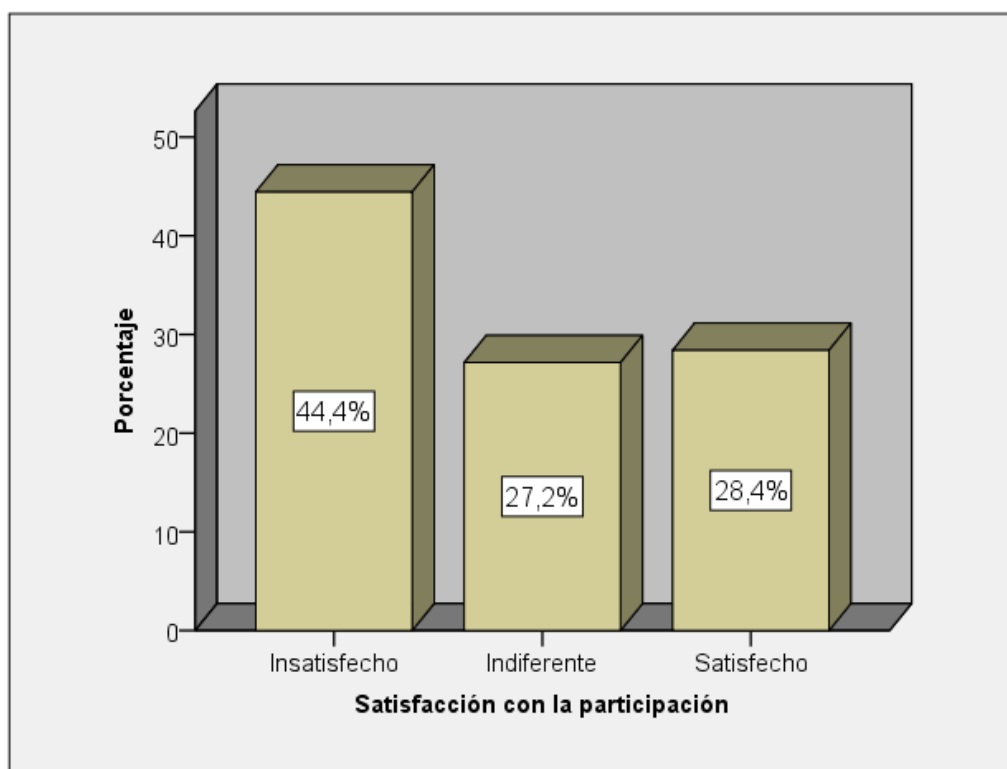


Figura 6. Niveles de percepción de satisfacción con la participación

En la tabla 15 y figura 6, se presenta los niveles de satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017. Se observa que el 44,4% del personal administrativo percibe “Insatisfacción” con la participación, para el 27,2% le es “Indiferente” y el 28,4% percibe “Satisfacción” Estos resultados muestran que el personal administrativo tiende a mostrar insatisfacción con la participación.

Tabla 16

Niveles de percepción de satisfacción laboral en la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	42	51,9	51,9	51,9
	Indiferente	17	21,0	21,0	72,8
	Satisfecho	22	27,2	27,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

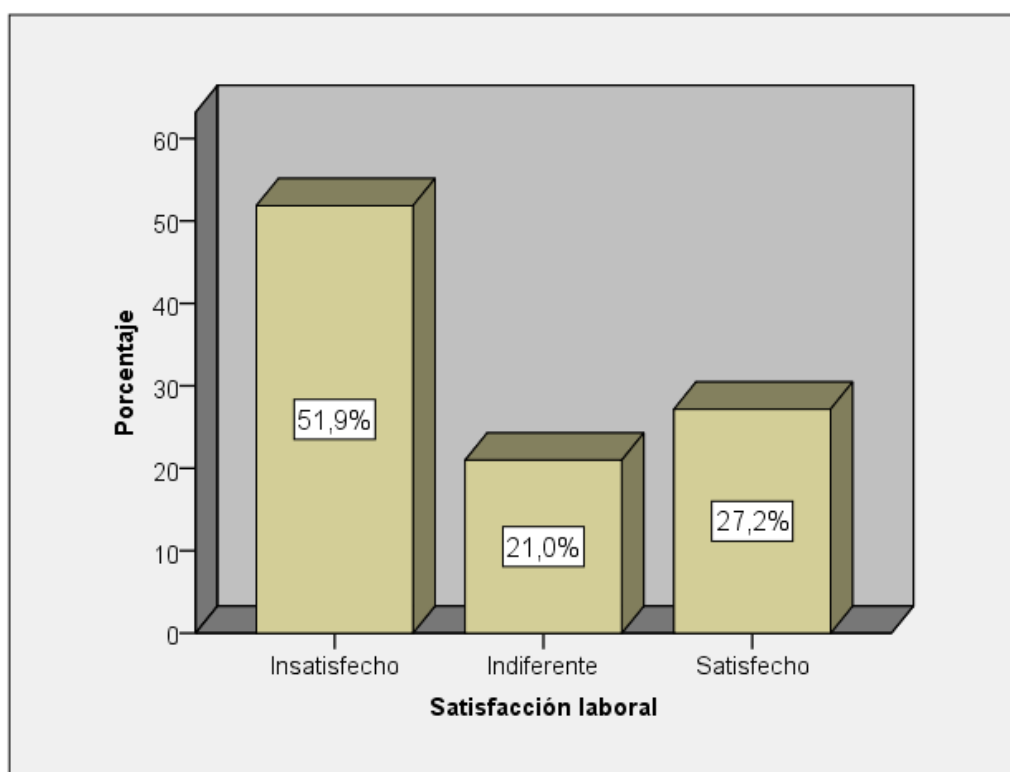


Figura 7. Niveles de percepción de satisfacción laboral

En la tabla 16 y figura 7, se presenta los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017. Se observa que el 51,9% del personal administrativo percibe “Insatisfacción” laboral, para el 21% le es “Indiferente” y el 27,2% percibe “Satisfacción” Estos resultados muestran que el personal administrativo tiende a mostrar insatisfacción laboral.

3.2. Comprobación de hipótesis

Comprobación de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Tabla 17

Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,720**
	Satisfacción laboral		.	,000
		N	81	81
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,720**	1,000
	Clima organizacional		,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H₀.

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el clima organizacional tiene relación positiva media ($Rho = 0,720$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral

Comprobación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.

Tabla 18

Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión

		Clima organizacional	Satisfacción con la supervisión
Rho de Spearman	Clima organizacional	1,000	,739**
	Satisfacción laboral	,000	,000
		N	81
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	,739**	1,000
	Clima organizacional	,000	,000
		N	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho.

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el clima organizacional y satisfacción con la supervisión tiene relación positiva media (Rho = 0,739) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05).

Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

H_A: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Tabla 19

Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo

			Clima organizacional	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H₀.

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo

tiene relación positiva media ($Rho = 0,700$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05).

Comprobación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

H_A: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Tabla 20

Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas

		Clima organizacional	Satisfacción con las prestaciones recibidas
Rho de Spearman	Clima organizacional	1,000	,750**
	Satisfacción laboral	,000	,000
		N	81
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	,750**	1,000
	Clima organizacional	,000	,000
		N	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H₀.

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas

tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,750$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05).

Comprobación de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.

H₄: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.

Tabla 21

Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo

			Clima organizacional	Satisfacción intrínseca del trabajo
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,546**
	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
		Coeficiente de correlación	,546**	1,000
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H₀.

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo tiene relación positiva media ($Rho = 0,546$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05).

Comprobación de la hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

H₅: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Tabla 21

Grado de correlación entre clima organizacional y satisfacción con la participación

			Clima organizacional	Satisfacción con la participación
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H₀.

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el clima organizacional y satisfacción con la participación tiene relación positiva media ($Rho = 0,730$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05).

IV. Discusión

Los resultados han evidenciado una correlación positiva y media ($\rho = 0,720$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción laboral. Estos resultados indican que las percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales (Chiang, Salazar y Núñez, 2007) están relacionadas a la respuesta actitudinal positiva y satisfactoria que resulta de la percepción subjetiva de las diversas experiencias de trabajo (Meliá y Peiró, 1989). Resultados similares reportan Pérez y Rivera (2015), que en su estudio señaló que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral se encuentran relacionados.

Asimismo, se ha encontrado una correlación positiva y media ($\rho = 0,739$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables clima organizacional y satisfacción con la supervisión. De acuerdo a estos resultados se puede decir que el clima organizacional favorable está relacionado con la satisfacción que vivencian los trabajadores con respecto a las interacciones que se suscitan con los directivos en términos de supervisión y control (Meliá y Peiró, 1989). Una supervisión de orden vertical conlleva a tensiones y conflictos y ello no solo afecta el clima sino también los niveles de satisfacción laboral, en consecuencia, el desempeño tiende a disminuir, dado que desempeño, satisfacción y clima organizacional son variables relacionadas (Chiang y San Martín, 2015; Valqui, 2014; Meléndez, 2015)

Del mismo modo, se ha hallado una correlación positiva y media ($\rho = 0,700$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo. En función a estos resultados se puede inferir que el clima organizacional favorable está relacionado con estados de satisfacción que vivencia el trabajador acerca de las características de higiene y salud del lugar de trabajo (Meliá y Peiró, 1989). De acuerdo a Herrán y Pérez (2014) el clima tiene incidencia en el desempeño laboral por que existe insatisfacción por las condiciones físicas en la trabaja.

También se ha encontrado una correlación positiva y considerable ($\rho = 0,750$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables clima organizacional y

satisfacción con las prestaciones recibidas. Con estos resultados es posible señalar que el clima organizacional está relacionado con estados de satisfacción con relación a las prestaciones como el sueldo; desarrollo profesional; ascensos u otro beneficio laboral (Meliá y Peiró, 1989). Los mismos resultados encuentra Bruzual (2016), que reportó que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen relación positiva y alta. Y que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral.

Igualmente se ha hallado una correlación positiva y media ($\rho = 0,546$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo. Con estos resultados es posible señalar que el clima organizacional está relacionado con el estado de satisfacción relacionada a la percepción de oportunidades intrínsecas que el trabajo ofrece (Meliá y Peiró, 1989). En esos términos se puede decir que el trabajo en sí es fuente de motivación, aunque se debe tomar en cuenta que el excesivo control, vigilancia y supervisión desmotiva al personal (Becerra, 2016), como señala Paina (2016) debe haber cierto nivel de autonomía para que el trabajador se sienta satisfecho con la tarea que realiza.

También se ha evidenciado una correlación positiva y media ($\rho = 0,730$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables clima organizacional y satisfacción con la participación. Con estos resultados es posible señalar que el clima organizacional está relacionado con el estado de satisfacción por las oportunidades de actuar con autonomía y recibir convocatoria para participar en decisiones que involucran a la institución (Meliá y Peiró, 1989). Al respecto, Herrán y Pérez (2014), han señalado la falta de un buen clima laboral ocasiona que las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente, lo cual puede ser debido a las dificultades de comunicación en los diferentes niveles organizacionales afectando la productividad.

V. Conclusiones

- Primera: Se han encontrado evidencias para afirmar que existe relación positiva y media ($\rho = 0,739$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.
- Segunda: Se han encontrado evidencias para afirmar que existe relación positiva y media ($\rho = 0,720$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción con la supervisión que se ejecuta en el trabajo.
- Tercera: Se han encontrado evidencias para afirmar que existe relación positiva y media ($\rho = 0,700$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
- Cuarta: Se han encontrado evidencias para afirmar que existe relación positiva y considerable ($\rho = 0,750$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción con las prestaciones recibidas en el trabajo.
- Quinta: Se han encontrado evidencias para afirmar que existe relación positiva y media ($\rho = 0,546$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción intrínseca del trabajo.

Sexta: Se han encontrado evidencias para afirmar que existe relación positiva y media ($\rho = 0,730$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción con la participación que se obtiene en el trabajo en términos de autonomía y decisión.

VI. Recomendaciones

- Primera A los directivos de la Municipalidad de Carabayllo, incluir en el Plan de Desarrollo de las Personas, actividades de mejora del clima organizacional enfatizando los niveles de autonomía, cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento en un marco de equidad e innovación en vista que afectará positivamente en la satisfacción laboral y por lo tanto en el desempeño laboral, el bienestar y calidad de vida laboral del trabajador.
- Segunda: Al área de recursos humanos de la Municipalidad de Carabayllo, brindar pautas de supervisión a coordinadores y directivos de la municipalidad en vista que el trato justo y equitativo durante esta acción contribuye en el establecimiento de satisfacción laboral lo cual facilita el desarrollo de un clima organizacional positivo en la institución.
- Tercera A la gerencia de administración de la Municipalidad de Carabayllo, asignar presupuesto al área correspondiente de la municipalidad, a fin de realizar mejoras a la infraestructura física del área de trabajo en términos de espacio, ventilación e iluminación, ya que ello se relaciona a un buen nivel de satisfacción laboral y por lo tanto de rendimiento.
- Cuarta Al área de recursos humanos de la Municipalidad de Carabayllo, considerar que en medida que resulta poco viable mejorar las prestaciones remunerativas, es necesario considerar otros incentivos que generan los mismos niveles de motivación y satisfacción al personal. Entre estos incentivos se puede considerar, la capacitación, las promociones, puntualidad en pagos y cumplimiento de convenios colectivos.
- Quinta Al área de recursos humanos de la Municipalidad de Carabayllo, realizar estudio de puestos y procesos en la municipalidad a fin de asignar a cada trabajador funciones que les resultan gratificantes y frente al cual consideran se hallan más preparados. Ello redundará en mayor satisfacción y productividad.

Sexta A los directivos de la Municipalidad de Carabaylo generar una cultura participativa en la municipalidad a partir de la instalación de mesas de trabajo donde el personal tenga la oportunidad de expresar sus ideas y lograr mayor autonomía y control sobre las acciones que realiza en su puesto de trabajo. Ello permitirá que se afiancen sus niveles de satisfacción laboral y su fortaleza en el desempeño de su función.

VII. Referencias

- Adams, J. (1965). *Inequity in social exchange*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (2, 267-299). New York: Academic Press.
- Anaya, D. y Suarez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344, 217-243.
- Becerra, J. (2016). *Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Agricultura y Riego, Lima – 2015* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Boada, J., y Tous, J. (1993). Escalas de satisfacción laboral: Una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología*, 15 (2), 151-166
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (2002). *Satisfacción laboral*. En Peiró, J. y Prieto, F. (eds). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto* (pp. 343-394). Madrid: Síntesis..
- Bravo, M., Peiró, J., y Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción laboral*. En Peiró, J., y Prieto, F. (Eds.) *Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto* (pp. 343-394). Madrid, España: Ed. Síntesis S.A
- Burke, M., Borucki, Ch. y Kaufman, J. (2002). Contemporary perspectives on the study of psychological climate: A commentary. *European Journal of work and organizational psychology*. 2(3), 325-340.
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management* (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas* (tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona, España.
- Chiang, M. y San Martin, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165

- Chiang, M., Gómez, N. y Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de trabajo de la Universidad de Valle*, 30(52), 65-74.
- Chiang, M., Martín, J. y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Salazar, C. y Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Chiang, M., Salazar, C. y Nuñez, A. (2007). *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento* (pp. 3490-3507). En Ayala, C. (Coord.) *Conocimiento, innovación y emprendedores; camino al futuro*. Rioja: Universidad de Rioja.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud y Trabajo*, 19(1), 5-16.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos humanos* (Octava Edición). México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Davis, K., y Newstrom, W. (2007). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. México: Mc. Graw- Hill.
- Fernández, M. (2003). *Fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste Psíquico (Burnout), satisfacción laboral y desempeño docente* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú
- Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Gruesso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales. Comprensión y retos*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Herrán, A. y Pérez, J. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. Universidad Central del Ecuador (tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

- Lawler, E. E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: A psychological view*. New York: McGraw-Hill.
- Leal, A., Román, M., Alfaro, A. y Rodríguez, L. (2004). *El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión*. Madrid: Pirámide.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista* (12ª Edición). Valladolid: Editorial Lex Nova S.A.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. D. Dunnette (ed): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En: Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand Mc. Nally.
- Mañas, M., Gonzales, V. y Peiró J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014* (tesis de Maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.
- Mélica, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Rev. Psicologemas, Valencia*, (5), pp. 59-74.
- Morán, E. y Volkwein, F. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*. 45(1), 19-46.
- Muchinsky, P. (2004). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Paraninfo. Thomson Learning.
- Paina, F. (2016). *Relación entre estilos de personalidad y satisfacción laboral*. Buenos Aires: Universidad del Siglo 21.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral CL-SPC*. Lima: SPC.
- Peiró, J. M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid, España: UNED
- Peiró, J. M. (1986). *El clima organizacional*. En *Psicología de la organización* (Vol. 2). Madrid: UNED.

- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013* (tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos, Perú.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: PCM.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Ed. Pearson, Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Revista Salud y Sociedad, 2(2), 219-234.
- Salanova, M. (2009) Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58, 18-23.
- Salluca, L. (2010). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del Cercado Callao* (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Anneth Bussines
- Schneider, B. (1990). *Organizational climate and culture*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Schneider, B., Brief, A. y Guzzo, R. (1996). Creating acclimateand culture for sustainable organizational change. *Organizational Dynamics*. 24, 6-20
- Silva, M. (1992). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Barcelona: PPU.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Barcelona: EUB.
- Toro, F. y Sanin, A. (2013). *Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias*. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (2002). *Desempeño y Productividad*. Medellín: Cincel.

- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Valqui J. (2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año 2013* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional. Perspectivas y avances*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Ybarra, M. y García, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional e Guanajuato. México.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017

Organizational climate and labor satisfaction in the Municipality of Carabayllo-Lima, 2017

Lourdes Romaní Alanya

lourdesunfv2012@gmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación tuvo como objetivo de determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. El tipo de investigación fue básica y de nivel correlacional. La población estuvo formada por 81 servidores administrativos que laboran en la Municipalidad de Carabayllo. La recolección de la información fue con la técnica de encuesta y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos los cuales fueron validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. La conclusión indica que existe relación positiva y media ($\rho = 0,739$); así como significativa ($p < 0,05$), entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, institución pública

Abstract

The investigation had as objective of determining the relationship that exists between organizational climate and the administrative workers' of the Municipality of Carabayllo-Lima labor satisfaction 2017. The investigation type was basic and of level correlacional. 81 administrative servants that work in the Municipality of Carabayllo formed the population. The gathering of the information was with the survey technique and questionnaires like instruments of gathering of data which were validated through experts' trials and certain its dependability through the statistical of reliability Alpha of Cronbach. The conclusion indicates that positive and half relationship exists ($\rho = 0739$); as well as significant ($p < 005$), between organizational climate and the administrative workers' of the Municipality of Carabayllo-Lima labor satisfaction 2017..

Keywords: organizational climate, labor satisfaction, public institution

Introducción

El clima organizacional y la satisfacción laboral en la actualidad son puntos muy importantes y de suma interés en campo administrativo y social en todas las organizaciones públicas y privadas. El clima organizacional se enfoca en base la organización y en las personas que lo integren, y la satisfacción laboral en los trabajadores con la premisa que una organización será exitosa siempre y cuando procure cierto nivel de satisfacción de sus trabajadores.

El clima organizacional es definida como descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales (Chiang, Salazar y Núñez, 2007, p. 3490).

Por otro lado, se define satisfacción laboral como una respuesta actitudinal positiva y satisfactoria que resulta de la percepción subjetiva de las diversas experiencias de trabajo (Meliá y Peiró, 1989, p. 62).

En el ámbito internacional, se observa que son tiempos de cambios, los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, por ello es necesario conocer aquello que influye en el rendimiento laboral de los individuos, son muchos investigadores desde el siglo XIX, han puesto en evidencia sobre el comportamiento humano y los componentes físicos y sociales, así es como el clima organizacional determina la forma en que el individuo perciba su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción (Robbins, 2004). Por otro lado, Chiang, Gomez y Salazar (2014) han evidenciado que los niveles de satisfacción laboral expresados en las actitudes, competencias y conocimientos de las personas que trabajan en la organización, influyen directamente en sus resultados, su reputación y en definitiva en su éxito. En ese sentido, es posible señalar que el clima reúne diferentes dimensiones en su configuración global y la satisfacción laboral es el bienestar y las condiciones que labore en un ambiente seguro y saludable.

En el ámbito nacional, la modernización del Estado es una necesidad urgente en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto significa e implica la modernización de la gestión de cada una de las organizaciones públicas, instaurando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado y en la dirección pública (PCM, 2013). Bajo este propósito resulta relevante concentrar los estudios en el recurso humano, quien finalmente es el que procura los servicios públicos a los ciudadanos. Después de todo, la percepción del desempeño institucional depende de la forma en que el servidor público resuelve situaciones que demandan los ciudadanos, siendo su nivel de satisfacción laboral un factor importante para que ello se presente de la mejor manera.

En el ámbito local, es el caso de la Municipalidad de Carabayllo, donde la influencia de público es intensa y los problemas a resolver complejos, con ciudadanos cada vez más demandantes y predispuestos a generar juicios negativos con respecto a la función pública y el desempeño de los trabajadores. Precisamente, una forma de elevar el rendimiento y a la vez ofrecer un servicio de calidad es manteniendo al personal satisfecho con la labor que realiza. Sin embargo, es usual mencionar que lo único que podría causar ese estado es mediante incentivos, generalmente económicos, lo cual resulta poco viable para la Municipalidad de Carabayllo que por un lado recibe limitado presupuesto, existe un bajo nivel de recaudación tributaria.

Ante esta realidad, la gestión debe hallar innovadores instrumentos que permitan elevar el rendimiento de los trabajadores con el menor costo. En este sentido, al comprobarse que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral podría generarse acciones de mejora del clima organizacional a fin de que el cambio en el entorno termine generando niveles altos de satisfacción compromiso y rendimiento laboral. Ello precisamente es propósito de la presente investigación.

Materiales y métodos

La investigación fue básica (Valderrama, 2013) porque está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos con respecto a las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El nivel de investigación fue correlacional (Valderrama, 2013) porque se tiene la finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre estas variables. El diseño fue no experimental porque no se manipularon variables y transversal porque la medición solo fue en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población de estudio fueron 81 servidores administrativos que laboran en la Municipalidad de Carabayllo optándose por utilizar a toda esta población como muestra. Los instrumentos fueron el cuestionario de clima organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral. Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.823 y 0.859 respectivamente, lo que significa que los instrumentos tienen fuerte confiabilidad. Los datos fueron recolectados en forma grupal, contando con el consentimiento informado respectivo. La comprobación de hipótesis, se realizó mediante la prueba Rho de Spearman.

Resultados

Tabla 1

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

		Clima organizacional	Satisfacción con la supervisión
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	81
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 1 muestra que existe una correlación positiva y media ($\rho=0.739$) y significativa ($p<0.05$) entre clima organizacional y satisfacción laboral. De acuerdo a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, "Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017".

Discusión

Los resultados han evidenciado una correlación positiva y media ($\rho= 0,720$); así como significativa ($p<0,05$), entre clima organizacional y satisfacción laboral. Estos resultados indican que las percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales (Chiang, Salazar y Núñez, 2007) están relacionadas a la respuesta actitudinal positiva y satisfactoria que resulta de la percepción subjetiva de las diversas experiencias de trabajo (Meliá y Peiró, 1989). Resultados similares reportan Pérez y Rivera (2015), que en su estudio señaló que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral se encuentran relacionados.

Conclusión

Existe relación positiva y media ($\rho= 0,739$); así como significativa ($p<0,05$), entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Es decir, a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Referencias

Chiang, M., Gómez, N. y Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de trabajo de la Universidad de Valle*, 30(52), 65-74.

- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Méila, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Rev. Psicologemas, Valencia*, (5), pp. 59-74.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013* (tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: PCM.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Ed. Pearson, Prentice Hall.
- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017 AUTOR: Lourdes Romaní Alanya							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017? Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017? ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la	Objetivo General Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017 Objetivos específicos: Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con la supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017.	Hipótesis general Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Hipótesis específicas supervisión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017. Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con el	Variable 1: Clima organizacional				Niveles o rangos Favorable: [40 – 92] Regular: [93 – 147] Desfavorable: [148 – 200]
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	
			Autonomía	- Autodeterminación - Decisión - Responsabilidades	1, 2, 3, 4, 5	Escala: Ordinal Niveles politómica (1,2,3,4,5) 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	
			Cohesión	- Ayuda mutua - Amistad - Trabajo en equipo	6, 7, 8, 9, 10		
			Confianza	- Libertad para comunicar - Confidencialidad - Ética	11, 12, 13, 14, 15		
			Presión	- Estándares de desempeño - Cumplimiento de la tarea - Funcionamientos	16, 17, 18, 19, 20		
			Apoyo	- Respaldo - Tolerancia - Aprender del error	21, 22, 23, 24, 25		
			Reconocimiento	- Recompensas - Incentivos - Motivaciones	26, 27, 28, 29, 30		
Equidad	- Trato justo - Trabajo equitativo - Igualdad en el trato	31, 32,					

<p>satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona</p>	<p>ambiente físico de trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional</p>			33, 34, 35				
			Innovación	<ul style="list-style-type: none"> - Ánimo para asumir riesgos - Creatividad - iniciativas 	36, 37, 38, 39, 40				
			Variable 2: Satisfacción laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles o rangos		
Satisfacción con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción con directivos - Periodicidad de la supervisión - Justicia e imparcialidad 	1, 2, 3, 4, 5, 6	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Niveles politomica (1,2,3,4,5, 6,7)</p>	<p>Insatisfecho [23 – 68] Indiferente [69 – 115] Satisfecho [116 – 161]</p>					
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Percepciones del lugar de trabajo, - Limpieza del espacio físico - Condiciones de salud del espacio físico 	7, 8, 9, 10, 11	<p>1. Muy insatisfecho</p> <p>2. Bastante insatisfecho</p>						
Satisfacción con las prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del sueldo - Posibilidades de desarrollo - Negociación de beneficios 	12, 13, 14, 15, 16	<p>3. Algo insatisfecho</p> <p>4. Indiferente</p>						
Satisfacción intrínseca del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la tarea asignada - Oportunidad de realizar otras acciones 	17, 18, 19, 20	<p>5. Algo satisfecho</p> <p>6. Bastante satisfecho</p> <p>7. Muy satisfecho</p>						

Carabaylo-Lima, 2017?	el clima organizacional y la satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.	y satisfacción con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabaylo-Lima, 2017.	Satisfacción con la participación	- Libertad para ejecutar la tarea			
				- Autonomía - Participación - Trabajo cooperativo	21, 22, 23		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental y transversal	Población: 81 servidores administrativos que laboran en el Municipio de Carabaylo. Muestra: Toda la población es la muestra	Variable 1: Clima organizacional Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario de clima organizacional Variable 2: Satisfacción laboral Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral		Descriptiva: Tabla de frecuencia y figura de barras Inferencial: Coeficiente Rho de Spearman.			

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de clima organizacional

Instrucciones

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características de su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su punto de vista.

Lea cuidadosamente cada proposición y coloque el puntaje correspondiente en la casilla. Elija el puntaje que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Autonomía					
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
	Dimensión 2. Cohesión					
6	Las personas que trabajan en esta institución se ayudan los unos a los otros.					
7	Las personas que trabajan en esta institución se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en esta institución tienen un interés personal el uno por el otro.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en esta institución.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja conmigo					
	Dimensión 3. Confianza					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
	Dimensión 4. Presión					
16	Tengo mucho trabajo, pero el tiempo suficiente para realizarlo.					

17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa, difícilmente me llaman para atender un problema en el trabajo					
19	Me siento como si tuviese un día libre.					
20	En mi institución se siente alto estrés debido a la exigencia de trabajo, pero es tolerable.					
	Dimensión 5. Apoyo					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda 100%					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
	Dimensión 6. Reconocimiento					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
27	Se habla sobre mi rendimiento cometa o no cometa errores.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
	Dimensión 7. Equidad					
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despidió a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
	Dimensión 8. Innovación					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Ítem	PREGUNTA ¿QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE CON...?	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN							
1	Las relaciones personales con sus superiores							
2	La supervisión que ejerce sobre usted							
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene							
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución							
6	El apoyo que recibe de sus superiores							
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO							
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
8	El entorno físico y de que dispone en su lugar de trabajo							

9	La iluminación de su lugar de trabajo							
10	La ventilación de su lugar de trabajo							
11	La temperatura de su lugar de trabajo							
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS							
12	El salario que usted recibe							
13	Las oportunidades de formación							
14	Las oportunidades de promoción que tiene							
15	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales							
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO							
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
19	Las oportunidades que le ofrece su							

	trabajo de hacer las cosas que le gusta							
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar							
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN							
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
22	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación e su institución sobre aspectos laborales							

Anexo 4. Certificados de validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Autonomía								
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Cohesión								
6	Las personas que trabajan en esta institución se ayudan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
7	Las personas que trabajan en esta institución se llevan bien entre si.	✓		✓		✓		
8	Las personas que trabajan en esta institución tienen un interés personal el uno por el otro.	✓		✓		✓		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en esta institución.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja conmigo	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Confianza								
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	✓		✓		✓		
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	✓		✓		✓		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Presión								
16	Tengo mucho trabajo pero el tiempo suficiente para realizarlo.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓		✓		✓		
18	En casa, difícilmente me llaman para atender un problema en el trabajo	✓		✓		✓		
19	Me siento como si tuviese un día libre.	✓		✓		✓		
20	En mi institución se siente alto estrés debido a la exigencia de trabajo pero es tolerable.	✓		✓		✓		

Dimensión 5. Apoyo		Si	No	Si	No	Si	No
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	✓		✓		✓	
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓	
23	Mi jefe me respalda 100%	✓		✓		✓	
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓	
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	✓		✓		✓	
Dimensión 6. Reconocimiento		Si	No	Si	No	Si	No
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Se habla sobre mi rendimiento cometa o no cometa errores.	✓		✓		✓	
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓	
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓	
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓	
Dimensión 7. Equidad		Si	No	Si	No	Si	No
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	✓		✓		✓	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	✓		✓		✓	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	✓		✓		✓	
34	Mi jefe no tiene favoritos	✓		✓		✓	
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	✓		✓		✓	
Dimensión 8. Innovación		Si	No	Si	No	Si	No
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	✓		✓		✓	
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas	✓		✓		✓	
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	✓		✓		✓	
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: HUGO WAENZO AGÜERO ALUO DNI: 43384358

Especialidad del validador: METODOLOGO

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 06 de 1 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Autonomía	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Cohesión	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las personas que trabajan en esta institución se ayudan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
7	Las personas que trabajan en esta institución se llevan bien entre sí.	✓		✓		✓		
8	Las personas que trabajan en esta institución tienen un interés personal el uno por el otro.	✓		✓		✓		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en esta institución.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja conmigo	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	✓		✓		✓		
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	✓		✓		✓		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	✓		✓				
	Dimensión 4. Presión	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tengo mucho trabajo pero el tiempo suficiente para realizarlo.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓		✓		✓		
18	En casa, difícilmente me llaman para atender un problema en el trabajo	✓		✓		✓		
19	Me siento como si tuviese un día libre.	✓		✓		✓		
20	En mi institución se siente alto estrés debido a la exigencia de trabajo pero es tolerable.	✓		✓		✓		

Dimensión 5. Apoyo		Si	No	Si	No	Si	No
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	✓		✓		✓	
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓	
23	Mi jefe me respalda 100%	✓		✓		✓	
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓	
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	✓		✓		✓	
Dimensión 6. Reconocimiento		Si	No	Si	No	Si	No
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Se habla sobre mi rendimiento cometa o no cometa errores.	✓		✓		✓	
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓	
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓	
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓	
Dimensión 7. Equidad		Si	No	Si	No	Si	No
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	✓		✓		✓	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	✓		✓		✓	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	✓		✓		✓	
34	Mi jefe no tiene favoritos	✓		✓		✓	
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	✓		✓		✓	
Dimensión 8. Innovación		Si	No	Si	No	Si	No
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	✓		✓		✓	
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas	✓		✓		✓	
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	✓		✓		✓	
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

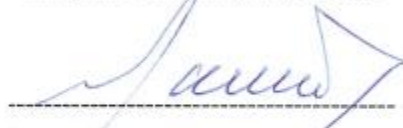
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Geray Gilardi Pérez DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima,.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Autonomía		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Cohesión		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las personas que trabajan en esta institución se ayudan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
7	Las personas que trabajan en esta institución se llevan bien entre sí.	✓		✓		✓		
8	Las personas que trabajan en esta institución tienen un interés personal el uno por el otro.	✓		✓		✓		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en esta institución.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja conmigo	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Confianza		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	✓		✓		✓		
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	✓		✓		✓		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Presión		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tengo mucho trabajo pero el tiempo suficiente para realizarlo.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓		✓		✓		
18	En casa, difícilmente me llaman para atender un problema en el trabajo	✓		✓		✓		
19	Me siento como si tuviese un día libre.	✓		✓		✓		
20	En mi institución se siente alto estrés debido a la exigencia de trabajo pero es tolerable.	✓		✓		✓		

Dimensión 5. Apoyo		Si	No	Si	No	Si	No
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	✓		✓		✓	
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓	
23	Mi jefe me respalda 100%	✓		✓		✓	
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓	
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	✓		✓		✓	
Dimensión 6. Reconocimiento		Si	No	Si	No	Si	No
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Se habla sobre mi rendimiento cometa o no cometa errores.	✓		✓		✓	
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓	
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓	
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓	
Dimensión 7. Equidad		Si	No	Si	No	Si	No
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	✓		✓		✓	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	✓		✓		✓	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	✓		✓		✓	
34	Mi jefe no tiene favoritos	✓		✓		✓	
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	✓		✓		✓	
Dimensión 8. Innovación		Si	No	Si	No	Si	No
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	✓		✓		✓	
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas	✓		✓		✓	
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	✓		✓		✓	
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ARAND MELGAR BECOSO DNI: 29308486

Especialidad del validador: Docente en Educación - MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 24 de 02 del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión							
1	Las relaciones personales con sus superiores	✓		✓		✓		
2	La supervisión que ejerce sobre usted	✓		✓		✓		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	✓		✓		✓		
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene	✓		✓		✓		
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución	✓		✓		✓		
6	El apoyo que recibe de sus superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
8	El entorno físico y de que dispone en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
9	La iluminación de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
10	La ventilación de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
11	La temperatura de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El salario que usted recibe	✓		✓		✓		
13	Las oportunidades de formación	✓		✓		✓		
14	Las oportunidades de promoción que tiene	✓		✓		✓		
15	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo	✓		✓		✓		
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	✓		✓		✓		
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta	✓		✓		✓		
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar	✓		✓				
	Dimensión 3: Satisfacción con la participación	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	✓		✓		✓		
22	El grado en que su institución cumple el convenio, las	✓		✓		✓		

23	La forma en que se da la negociación e su institución sobre aspectos laborales	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.): HUGO LORENZO AGUIAR ALVA DNI: 43384358

Especialidad del validador: psicólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 06 de Ene del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las relaciones personales con sus superiores	✓		✓		✓		
2	La supervisión que ejerce sobre usted	✓		✓		✓		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	✓		✓		✓		
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene	✓		✓		✓		
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución	✓		✓		✓		
6	El apoyo que recibe de sus superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
8	El entorno físico y de que dispone en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
9	La iluminación de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
10	La ventilación de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
11	La temperatura de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El salario que usted recibe	✓		✓		✓		
13	Las oportunidades de formación	✓		✓		✓		
14	Las oportunidades de promoción que tiene	✓		✓		✓		
15	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo	✓		✓		✓		
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	✓		✓		✓		
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta	✓		✓		✓		
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Satisfacción con la participación	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	✓		✓		✓		
22	El grado en que su institución cumple el convenio, las	✓		✓		✓		

23	La forma en que se da la negociación e su institución sobre aspectos laborales	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Caray Ghilardi Cesar DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima,.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión							
1	Las relaciones personales con sus superiores	✓		✓		✓		
2	La supervisión que ejerce sobre usted	✓		✓		✓		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	✓		✓		✓		
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene	✓		✓		✓		
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución	✓		✓		✓		
6	El apoyo que recibe de sus superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
8	El entorno físico y de que dispone en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
9	La iluminación de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
10	La ventilación de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
11	La temperatura de su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El salario que usted recibe	✓		✓		✓		
13	Las oportunidades de formación	✓		✓		✓		
14	Las oportunidades de promoción que tiene	✓		✓		✓		
15	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo	✓	✓	✓		✓		
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	✓		✓		✓		
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta	✓		✓		✓		
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Satisfacción con la participación	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	✓		✓		✓		
22	El grado en que su institución cumple el convenio, las	✓		✓		✓		

	disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓	
23	La forma en que se da la negociación e su institución sobre aspectos laborales	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: ANTONIO E. MELGARE BEGATO DNI: 29308480

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN - MBA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 24 de 02 del 2018



 Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 11 de octubre de 2016

Carta P. 857 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

Abog. Roca Silva José Antonio

Municipalidad de Carabayllo

Atención

Gerente de Administración Tributaria

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LOURDES ROMANI ALANYA** identificado(a) con DNI N.º **43577261** y código de matrícula N.º **6000152258**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACION DE IMPUESTOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO-2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO **SGVM** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 6. Base de datos

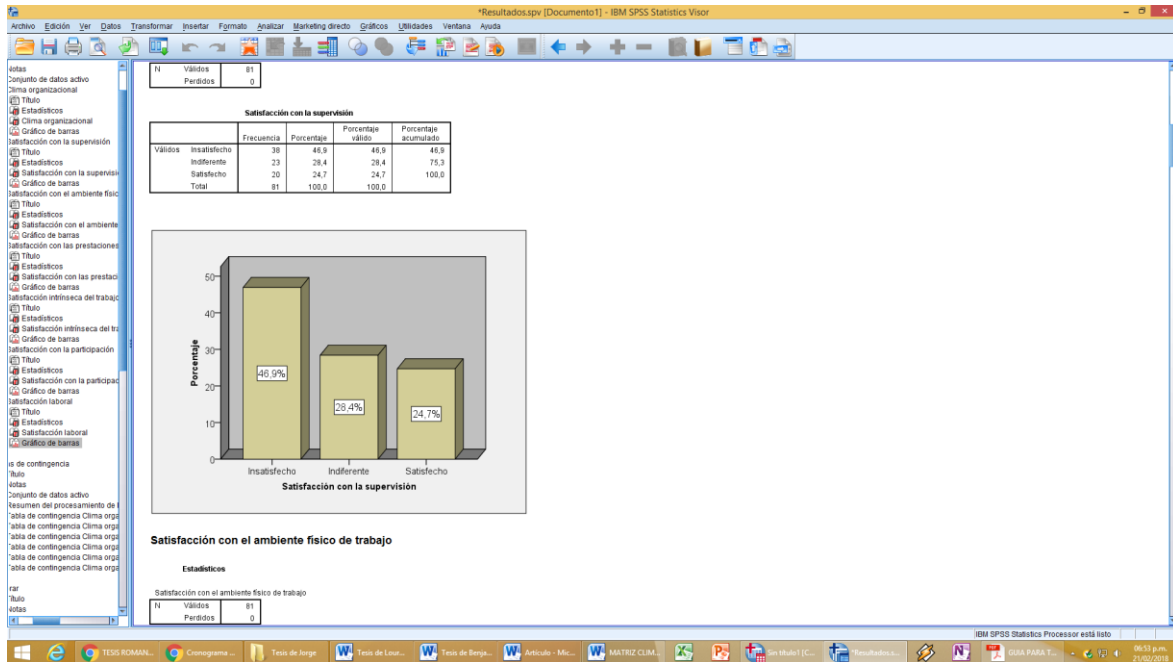
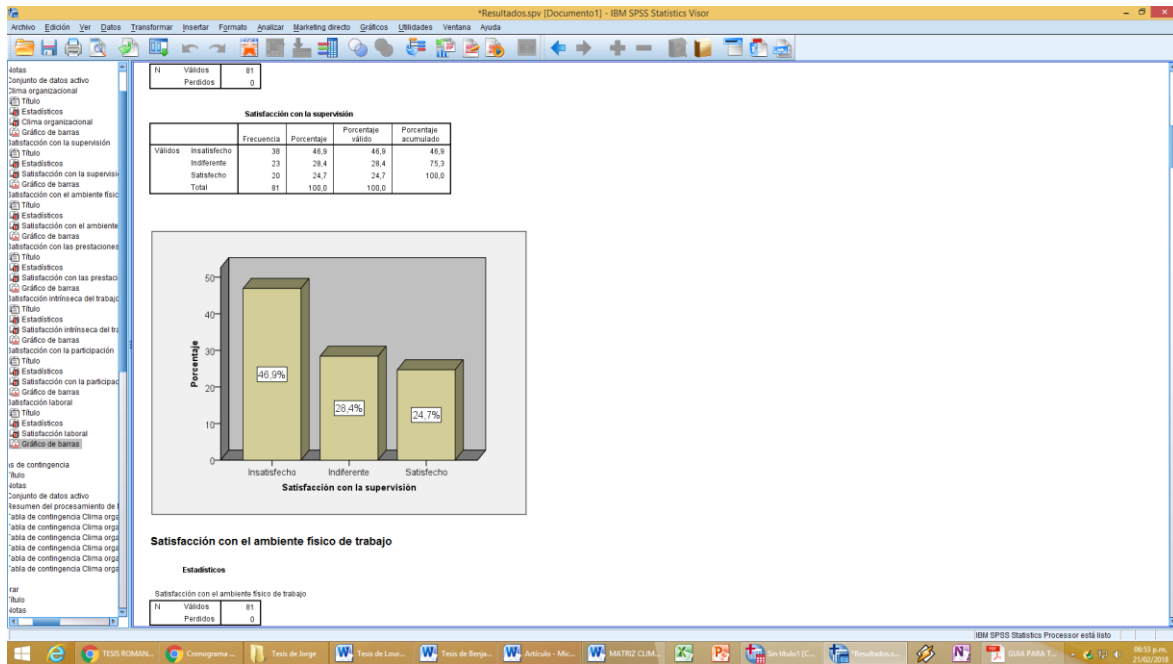
	Autonomía	Cohesión	Confianza	Presión	Apoyo	Reconocimiento	Equidad	Innovación	Clima organizacional	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la participación	Satisfacción laboral
1	24	22	23	23	23	24	23	22	184	9	9	6	4	3	31
2	15	15	16	14	17	14	15	16	122	22	22	20	14	13	91
3	7	6	15	9	6	6	12	9	70	8	8	13	7	3	39
4	14	5	15	10	15	6	8	8	81	22	9	13	5	10	59
5	7	5	6	6	10	6	7	6	53	10	5	7	7	5	34
6	13	9	13	14	15	13	15	16	108	20	18	16	14	13	81
7	16	16	23	15	24	19	25	22	160	28	23	32	14	20	117
8	14	5	14	6	17	11	13	16	96	15	9	14	13	10	61
9	16	9	16	7	14	7	14	15	98	17	8	15	11	8	59
10	13	15	14	13	15	13	14	15	112	20	20	18	12	12	82
11	6	7	5	9	6	14	9	9	65	7	8	5	10	3	33
12	9	9	7	11	5	9	7	9	66	8	8	8	7	3	34
13	23	14	23	13	23	24	22	22	164	36	18	28	14	20	116
14	24	24	24	24	24	24	24	24	192	40	35	34	27	20	156
15	14	14	15	13	14	14	22	15	121	22	18	20	12	10	82
16	24	15	25	23	24	24	24	24	183	41	34	30	14	21	140
17	24	16	23	15	23	23	25	22	171	40	23	32	14	19	128
18	6	7	10	7	6	11	5	9	61	40	35	34	27	20	156
19	15	15	23	14	17	15	25	24	148	22	21	21	14	13	91

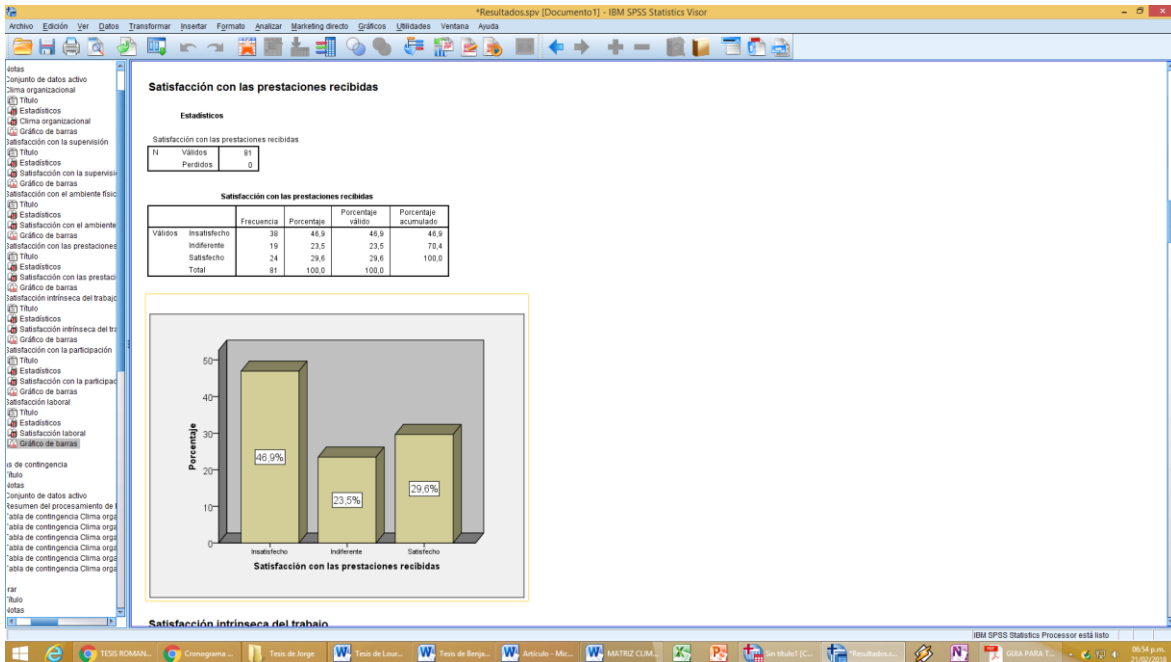
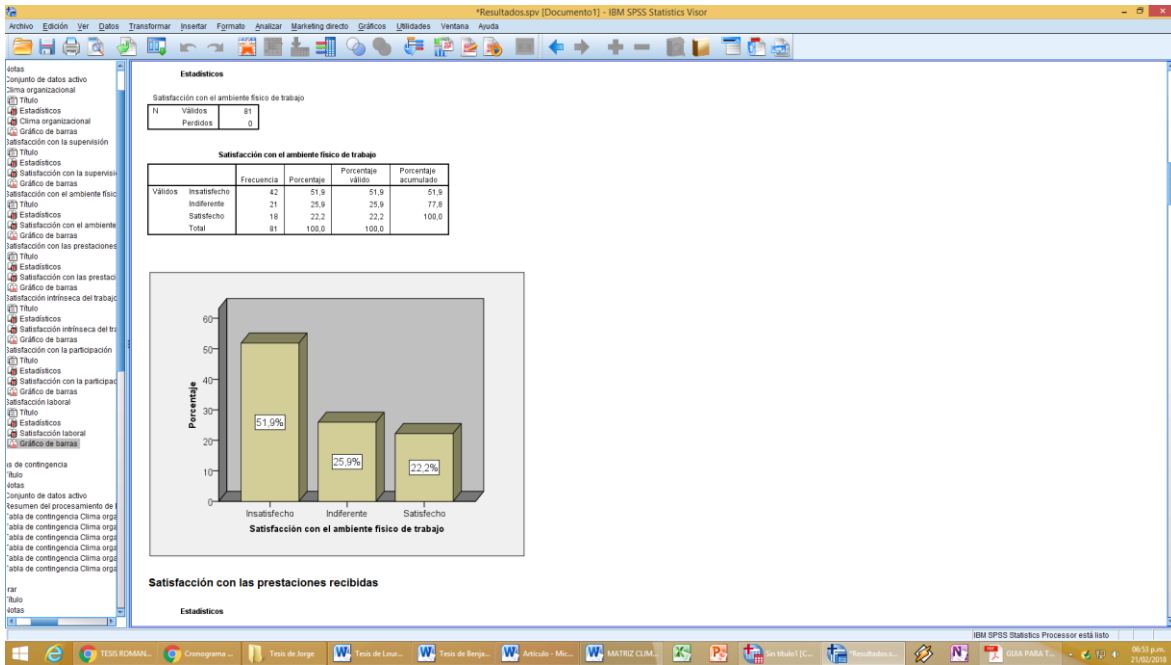
20	25	23	25	25	23	25	24	25	195	41	34	35	28	20	158
21	17	9	16	7	15	9	7	8	88	11	6	8	5	5	35
22	14	15	13	15	15	14	25	15	126	22	20	16	16	12	86
23	6	7	7	6	7	6	7	11	57	8	8	14	4	5	39
24	10	5	7	5	10	9	7	8	61	8	6	6	26	5	51
25	13	7	15	9	15	8	15	8	90	8	7	8	5	5	33
26	6	5	15	5	7	7	5	6	56	7	7	13	4	5	36
27	16	16	16	15	15	17	16	15	126	25	18	22	13	12	90
28	14	14	25	13	24	16	24	24	154	22	21	30	14	20	107
29	6	5	16	5	6	13	11	5	67	7	10	13	4	3	37
30	6	5	6	5	9	8	8	10	57	7	5	6	4	5	27
31	24	24	23	23	23	23	25	23	188	40	35	32	27	19	153
32	17	15	16	15	15	16	15	17	126	24	21	21	15	13	94
33	14	14	15	14	14	13	23	15	122	22	18	20	14	10	84
34	14	14	16	14	14	14	14	15	115	22	19	20	14	10	85
35	6	7	13	7	6	6	7	9	61	7	9	11	8	5	40
36	24	24	24	23	24	24	23	24	190	41	33	34	27	21	156
37	23	24	24	23	25	23	23	24	189	40	34	34	26	21	155
38	24	22	23	23	23	24	23	22	184	41	32	32	27	20	152
39	9	10	7	5	6	5	5	6	53	7	8	6	4	3	28
40	14	15	15	15	15	14	15	15	118	40	35	34	27	20	156
41	15	17	14	16	15	15	17	14	123	24	22	18	17	13	94
42	6	7	6	7	8	9	8	11	62	7	7	6	27	5	52
43	15	6	15	14	15	15	15	16	111	17	7	15	11	10	60
44	24	24	22	23	23	23	24	23	186	40	34	32	27	20	153
45	8	5	11	5	7	5	7	5	53	11	6	6	4	5	32
46	24	24	23	25	23	23	25	23	190	40	35	33	28	19	155

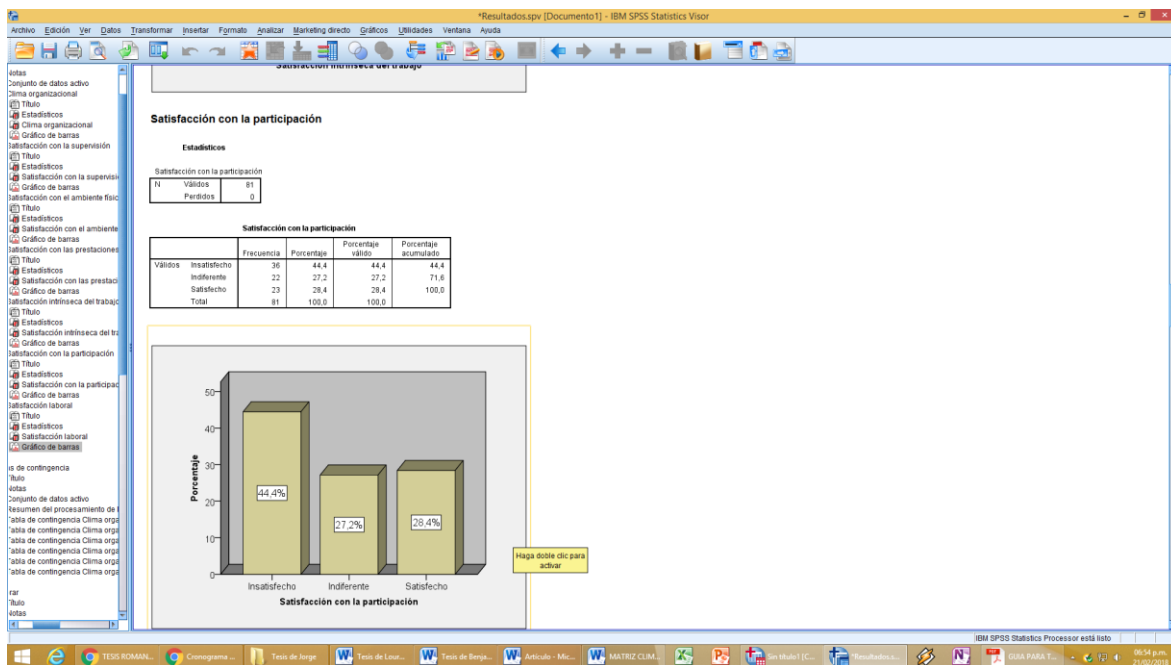
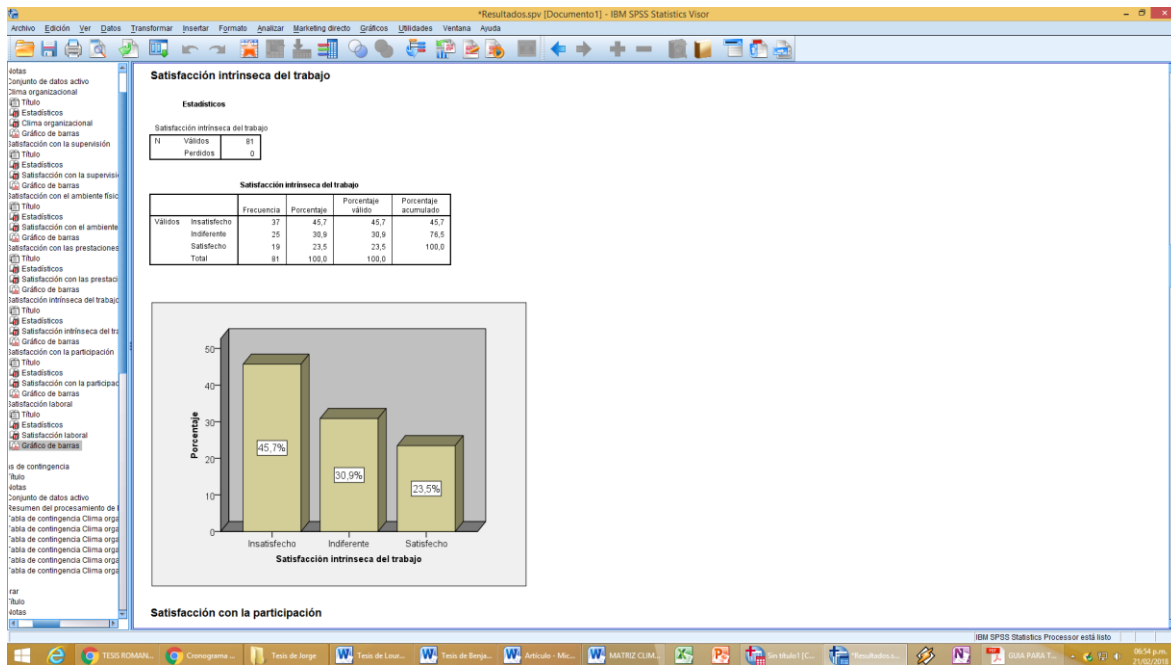
47	15	17	25	16	21	17	23	24	158	24	27	32	18	19	120
48	6	6	6	9	10	7	9	9	62	8	5	7	6	4	30
49	17	9	16	7	15	9	7	8	88	20	7	14	6	10	57
50	6	6	6	6	6	6	7	8	51	8	5	7	4	4	28
51	15	7	14	5	14	5	13	9	82	21	10	12	4	8	55
52	6	6	6	6	6	6	7	6	49	20	32	6	28	4	90
53	14	5	15	10	15	6	8	8	81	6	6	5	7	3	27
54	23	24	24	23	25	23	23	24	189	8	5	7	4	4	28
55	17	15	23	15	25	18	25	23	161	36	22	30	16	21	125
56	13	7	15	9	15	8	15	8	90	14	10	14	7	9	54
57	7	7	6	7	9	8	5	12	61	9	6	7	5	6	33
58	5	9	5	12	8	9	7	11	66	7	8	6	27	3	51
59	6	6	6	6	6	6	7	6	49	25	18	22	13	12	90
60	6	6	6	6	6	10	7	9	56	7	7	6	5	4	29
61	9	9	5	7	6	8	5	12	61	7	7	5	6	3	28
62	9	6	6	6	6	6	7	6	52	9	6	6	5	3	29
63	7	7	7	6	7	6	7	5	52	8	7	7	7	5	34
64	7	7	14	11	14	8	5	12	78	8	10	13	7	8	46
65	23	24	24	24	23	24	24	24	190	40	34	34	27	20	155
66	11	10	6	7	6	9	7	6	62	9	9	5	8	4	35
67	6	5	6	5	6	5	9	16	58	9	5	6	27	5	52
68	24	25	24	24	25	24	25	24	195	41	35	34	27	21	158
69	24	23	24	24	24	24	23	24	190	41	33	34	27	20	155
70	14	14	13	14	14	15	13	15	112	22	18	16	14	10	80
71	14	9	16	14	15	9	13	15	105	16	11	16	11	9	63
72	13	15	23	14	14	13	22	23	137	20	23	29	11	8	91
73	16	6	15	15	15	17	16	14	114	24	22	21	13	12	92

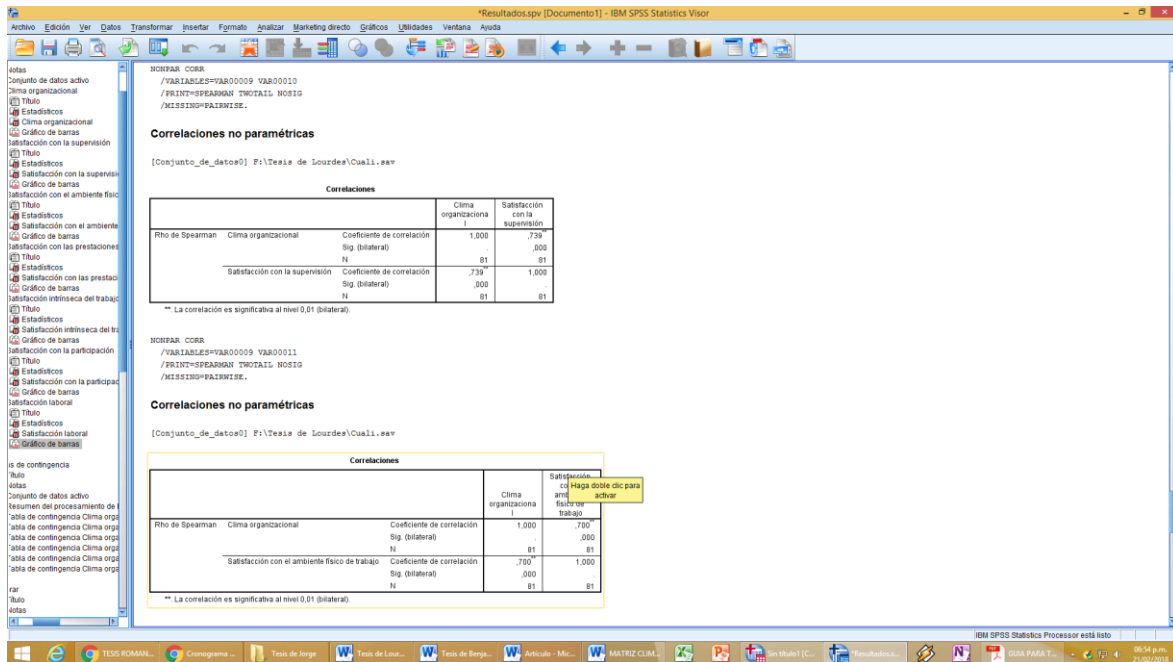
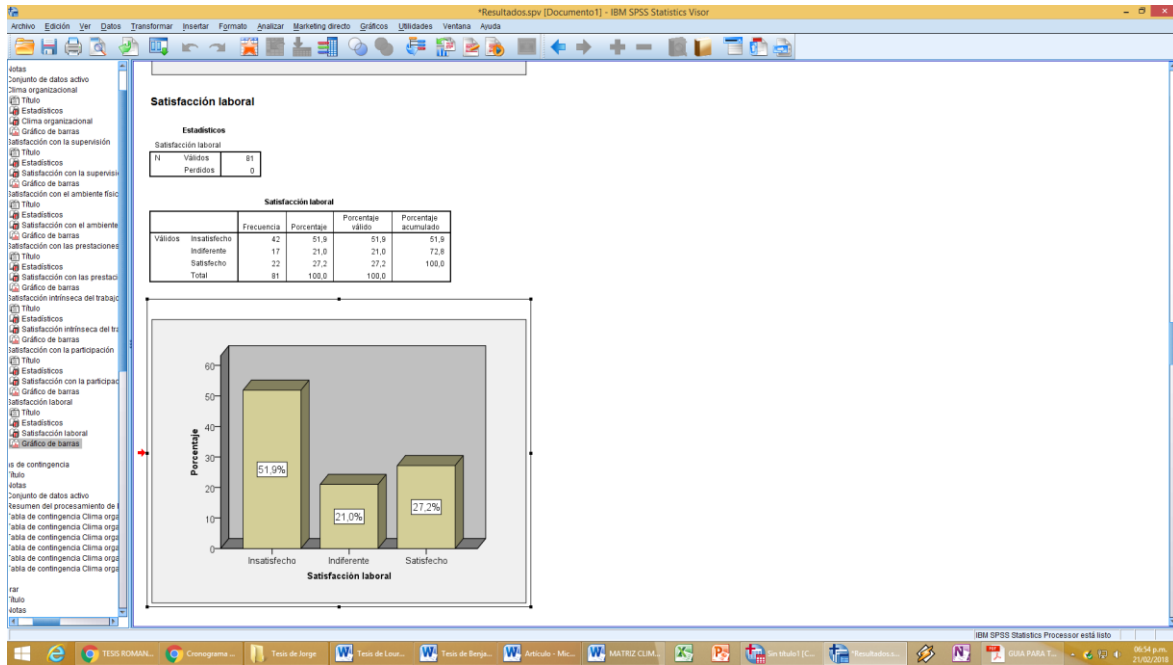
74	14	7	15	16	16	12	15	15	110	15	9	15	13	10	62
75	24	15	24	14	24	23	22	24	170	37	19	31	14	21	122
76	14	9	13	5	15	10	7	9	82	21	10	11	4	9	55
77	24	23	25	24	24	25	24	25	194	40	34	35	27	21	157
78	14	6	14	14	14	15	13	16	106	15	7	15	11	8	56
79	24	22	23	23	23	24	23	22	184	8	7	6	5	5	31
80	16	9	16	7	14	7	14	15	98	9	7	6	6	3	31
81	25	17	25	16	25	25	25	24	182	41	35	32	18	21	147

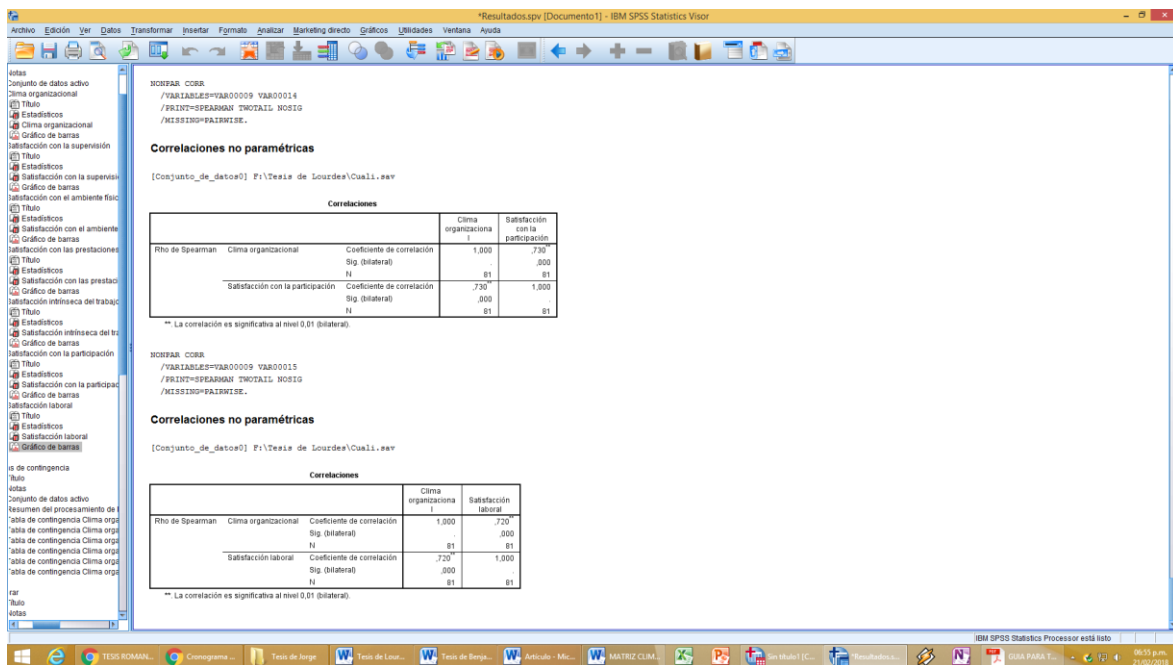
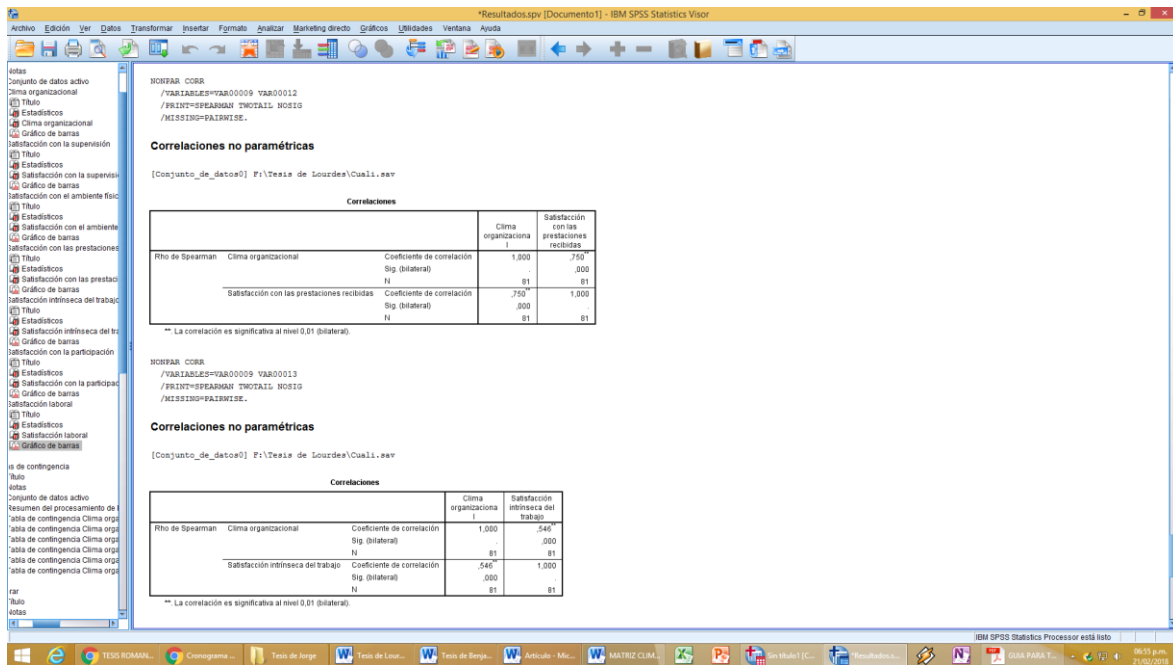
Anexo 7. Resultados de las pruebas













ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada **“El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017”**, de la estudiante **Lourdes Romaní Alanya**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de febrero de 2018

Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI: 43384358

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	scb2e1e27b268cc99,ji...	Fuente de Internet	3 %
2	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.uct.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
5	cybertesis.unmsm.edu...	Fuente de Internet	1 %
6	vinculaentorno.org		1 %



El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en gestión pública

AUTORA
Br. Lourdes Romani Alanya

ASESOR
Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN
Ciencias Administrativas



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Romani Alanya, Lourdes
D.N.I. : 43577261
Domicilio : Av. Tupac Amaru Puncuauca Km. 26, Carabayllo
Teléfono : Fijo : Móvil : 986617478
E-mail : romina-18-1@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Romani Alanya, Lourdes

Título de la tesis:

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo
Lima-2017.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 11-06-18

Edwin
Martinez

777-10



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Bo...
...
...
...

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
.....
Visto bueno para
el empastado
.....

ESCUELA DE POSGRADO

..... Lourdes Romani Alanya con DNI N° 43577261
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en AV. Tupac Amaru Puchauca Km 26 Carretera a Canta, Carabaylla
(Calle / Lots / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-I del programa: Maestría en
(Promoción) (Nombre del programa)
Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 6000152258
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

..... Visto bueno para el empastado

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
1-2 MAYO 2018
RECIBIDO

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me extienda mi resolución de ser de justicia.

Hora de de 2018

.....
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Tesis anillada corregida
- b. Copie Res. Directora
- c. Copia Dictamen de Sustentación
- d. Copia de Acta de aprobación

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 986617478
Email: romina-18-1@hotmail.com