



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El clima organizacional y la satisfacción laboral en los  
trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho –  
Chosica, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR

Br. Rojas Muñoz, Jose Percy

ASESOR

DR. Efraín Gómez Briceño

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Administración de talento humano

LIMA - PERÚ

2017

---

Dr. Rodolfo Talledo Reyes  
Presidente

---

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz  
Secretaria

---

Dr. Efraín Gómez Briceño  
vocal

### Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia, por su apoyo incondicional en todo momento, y sobre todo a mi madre por acompañarme y ser participe en todo.

Percy

### Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa casa de estudios.

A nuestro distinguido profesor por su asesoría y tiempo dedicado a la realización de la tesis.

A nuestros profesores y colegas de la Maestría, de quienes he aprendido bastante, no sólo en el campo académico sino también en el ámbito de relaciones interpersonales.

A los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica que participaron en la investigación por su interés, apoyo y colaboración.

Percy

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **ROJAS MUÑOZ, JOSE PERCY**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 44597939 con la tesis titulada “el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para los fuentes consultadas, por tanto, la tesis o ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada: es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener ningún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información si citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros). Asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.

Chaclacayo, noviembre 2016

Firma

DNI: 44597939

Nombres Y Apellidos: ROJAS MUÑOZ JOSE PERCY

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento la tesis titulada “el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho -Chosica, 2016, con la finalidad de determinar qué relación existe entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica. En cumplimiento el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo para obtener el grado académico de magister en gestión pública.

El primer capítulo comprende en la Introducción la cual contempla los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, hipótesis y objetivos. Un segundo capítulo corresponde a el Marco Metodológico dentro del cual contiene las definiciones de las variables y sus dimensiones, la metodología usada, el diseño, nuestra población y nuestra muestra, las técnicas e instrumentos que se han usado para la recolección de los datos el método con el cual se ha analizado; en el tercer capítulo consta del desarrollo de las hipótesis tanto en su descripción como en su verificación. El cuarto, quinto y sexto capítulo corresponden a la discusión, conclusiones y recomendaciones respectivamente. El séptimo capítulo contiene las referencias bibliográficas que se consultaron para la realización de la tesis. Y finalmente el ultimo capítulo corresponde a los anexos donde se encontrarán todo el análisis estadístico.

Al finalizar la investigación se obtuvo como resultado que si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de acuerdo al coeficiente de correlación que se obtuvo el cual fue de 0.526 determinando una correlación moderada.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

## Índice

I. INTRODUCCIÓN	xiii
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
Clima Organizacional	20
Satisfacción Laboral	31
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	44
Realidad problemática	44
Formulación del problema	48
1.5 Hipótesis	48
1.6 Objetivos	49
II. MARCO METODOLÓGICO	50
2.1 Variables	51
Definición Conceptual	51
Definición Operacional	51
2.2 Operacionalización de variables	53
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	55
2.5 Diseño de investigación	55
2.6 Población, muestra y muestro	56
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Métodos de análisis de datos	61
III. RESULTADO	62
3.1 Descripción	63
3.2 Prueba de Hipótesis	71
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VIII. ANEXOS	92
Anexo 1 Artículo Científico	

Anexo 2 Matriz De Consistencia

Anexo 3 Certificado de Validación

Anexo 4 Matriz de datos para la muestra

Anexo 5 Estadística de fiabilidad

Anexo 6 Instrumento de recolección de datos

Anexo 7 Matriz de datos – aplicación del instrumento a la muestra

Anexo 8 Constancia de autorización

Anexo 9 Correlaciones

## Índice De Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalizacion de la variable clima organizacional	53
Tabla 2 Matriz de Operacionalizacion de la variable Satisfacción Laboral	54
Tabla 3 Población de estudio	57
Tabla 4 Cantidad para la muestra	58
Tabla 5 Validadores de la variable Clima Organizacional	59
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento para medir el Clima Organizacional	59
Tabla 7 Validadores de la variable Satisfacción Laboral	60
Tabla 8 Confiabilidad del instrumento para medir la Satisfacción Laboral	60
Tabla 9 Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	63
Tabla 10 Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	65
Tabla 11 Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	67
Tabla 12 Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	69
Tabla 13 Coeficiente de correlación (H1)	71
Tabla 14 Coeficiente de correlación (H2)	73
Tabla 15 Coeficiente de correlación (H3)	74
Tabla 16 Coeficiente de correlación (H4)	76

## Lista De Figuras

Figura 1 Definición y características de la satisfacción laboral	32
Figura 2 Definición y características de la satisfacción laboral	32
Figura 3 Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	64
Figura 4 Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	66
Figura 5 Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	68
Figura 6 Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016	70

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016.

El tipo de investigación empleado fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño transversal. La población fue de 210 trabajadores de la cual mediante formula probabilística se obtuvo la muestra de 117 trabajadores los que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, La información fue recolectada a través de un cuestionario auto administrado a los trabajadores en el mes de mayo del 2016. Dicho cuestionario fue validado por un experto y sometido a la prueba de confiabilidad alfa de Crombach dando como resultado 0.902 para el instrumento que medirá la variable clima organizacional y 0.768 para la variable que medirá la variable satisfacción laboral.

El resultado evidencio una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. Por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.526. Concluyéndose que el gerente debe implementar proyectos de mejora continua con las responsables unidades operativas para mejorar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de prestar un mejor servicio.

*Palabras claves:* clima organizacional, potencial humano, cultura organizacional, diseño organizacional satisfacción laboral.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction among workers in the Lurigancho - Chosica district municipality, 2016.

The type of research used was of quantitative approach, descriptive correlational level, transversal design. The population was 210 workers. Through a probabilistic formula, a sample of 117 workers was obtained, which were selected by simple random sampling. The information was collected through a self-administered questionnaire to workers in May 2016. Said Questionnaire was validated by an expert and subjected to the alpha reliability test of Crombach resulting in 0.902 for the instrument that will measure the variable organizational climate and 0.768 for the variable that will measure the labor satisfaction variable.

The result showed a moderate positive correlation between the organizational climate and the job satisfaction in the workers of the district municipality of Lurigancho - Chosica, 2016. By the Spearman correlation coefficient of 0.526. Concluding that the manager must implement projects of continuous improvement with the responsible operative units to improve the relation of the organizational climate and the job satisfaction with the purpose of providing a better service.

*Key words:* organizational climate, human potential, organizational culture, organizational design, job satisfaction.

# **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto de la globalización la gestión de recursos humanos ha tomado una mayor importancia en todas organizaciones dentro de ellas las estatales tales como el gobierno nacional, los gobiernos regionales, municipalidades tanto provinciales y distritales, los cuales, poniendo mayor énfasis en la prestación de los servicios públicos. Conjuntamente se ha valorado y concientizado la importancia de poder establecer mejores condiciones laborales y poder potenciar así la calidad de vida de las personas. Esta última formara parte de nuestro estudio ya que las municipalidades distritales son órganos de gobierno local que tiene autonomía política, económica y administrativa en los distintos asuntos que están dentro de su competencia, además son las que promueven, el desarrollo integral y sostenible, como también es de su responsabilidad la adecuada o inadecuada prestación de servicios públicos.

Sin embargo, para poder realizar todo o anteriormente mencionado es necesario que cuente con diversas capacidades para poder generar un trabajo decente, como también la creación de un entorno favorable para el buen desarrollo de las diversas actividades que originen una mejora en la calidad de vida de las personas. Por otro lado, para que cualquier organización sea exitosa, tendría que contar un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. Por ende, un clima organizacional saludable en relación a un grado de satisfacción elevado permitiría atraer talentos y poder retenerlos y lograr la mejora constante en los servicios prestados.

Por tal motivo es que las investigaciones que están orientadas hacia el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral son imprescindibles, ya que propician a los diversos empleados a poder expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización. Constituyendo así el un instrumento de indagación.

En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre ambas, por ello es que este trabajo se denomina “el Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De LURIGANCHO - CHOSICA, 2016. La cual está constituida por 8 capítulos.

## 1.1 Antecedentes

### Nacionales

Pérez y Rivera (2015), en la Tesis *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013*, para graduarse como magísteres en gestión empresarial, realizando un estudio con una muestra de 107 trabajadores, se llegó a la conclusión de que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Como también existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Recomendando Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora, así como también Fortalecer las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

Damas (2012), en la Tesis *Clima Organizacional y Rendimiento Academizo En Estudiantes Del Tercero De Secundaria En Una Institución Educativa De Ventanilla.*, para optar el grado de Maestro en Educación Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, realizando el estudio con una muestra de 120 alumnos, se llegó a la conclusión de que existe relación significativa positiva moderada entre el clima organizacional y el rendimiento académico en alumnos tercer grado de secundaria en una institución educativa de ventanilla, recomendando ampliar de forma integral el presente estudio a otros contextos educativos con mayor población de la región Callao, con similares o diferentes características a fin de corroborar, desestimar o encontrar nuevos hallazgos que aporten al estudio del clima organizacional y el rendimiento académico, considerando muestras distinta, como el género, condición laboral y grado de estudio en los docentes, género y grado de estudio específico en los padre de familia. En función a los resultados de la investigación, elaborar

programas de capacitación en mejoramiento del clima organizacional y el rendimiento académico para la institución educativa participantes en la investigación, a fin de enmendar deficiencias y limitaciones. Asimismo, y a manera de preventiva emplear estos programas proyectados hacia otras instituciones educativas del sector.

Crespín (2012), en la Tesis *Clima Según La Percepción De Los Docentes De Una Institución Educativa De La Región Callao*, para optar el grado de Maestro en Educación Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, realizando un estudio con una muestra de 80 docentes de una institución, llego a la conclusión el clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región callao se encuentra a nivel medio, recomendando generar nuevas investigaciones que abarquen toda una red educativa y de ser una investigación más ambiciosa se podrá trabajar con dos o más distritos para poder observar el comportamiento de los docentes a niveles macro, y poder comparar el clima organizacional de instituciones educativas privadas y nacionales, considerando una red educativa, un distrito, una provincia, una región, etc.

Salazar, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en la Tesis *Satisfacción Laboral y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades*, para graduarse como Magister en Administración Estratégica de Empresas, realizando un estudio con una muestra de 161 trabajadores municipales, se llegó a la conclusión de que Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidad a mejora. Recomendando que, si bien el nivel de satisfacción laboral medio es el mismo para las tres municipalidades, una de ellas tiene un mayor puntaje y mejores resultados, lo que sugiere que a pesar de la estructura rígida del régimen municipal es posible lograr climas laborales diferenciados. Por ello sería recomendable realizar trabajos coordinados a nivel de municipalidades, directamente o a través de organizaciones que las agrupen, de tal forma que puedan compartir las mejoras prácticas en la Gestión de Personas.

Medina (2010) en la tesis *Liderazgo y desarrollo del potencial humano en la gerencia regional de salud Arequipa* para graduarse como magister en administración Tuvo como objetivo analizar el Liderazgo y su influencia en el desarrollo del Potencial Humanos en la Gerencia Regional de Salud Arequipa y proponer estrategias para lograr un liderazgo conectivo o colectivo en la Gerencia Regional de Salud. Llega a concluir que: “El Potencial Humano es necesario y lo más importante para el Desarrollo Institucional”; “Es necesario desarrollar un tipo de Liderazgo colectivo y focalizado”; “Es importante definir estrategias que Direccionen el desarrollo del Potencial Humano en la Gerencia Regional de Salud Arequipa” y “Se debe implementar un Sistema de Monitoreo y Evaluación”.

Garcia (2004) en la tesis *El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización* para graduarse como magister en educación con mención en gestión de la educación tuvo como objetivo de determinar las características que tienen los proceso de planificación y organización en el diseño organizacional del centro educativo, llegando a la conclusión de que las modificaciones paulatinas en la misma estructura de la organización permiten intuir que el Centro Educativo reconoce que no se puede permanecer como una organización burocrática centralizada ni llegar al lado opuesto del dejar hacer. En este sentido, se debe tener presente que la estructura formal de la organización es un medio para facilitar la estrategia de la organización. Recomendando de que es necesario profundizar los resultados hallados en esta investigación, de forma que permita comprobar que el diseño organizacional del Centro Educativo responde a las exigencias de la propuesta curricular. Una investigación evaluativa a partir de las cuestiones halladas en los procesos de planificación y organización, sería de utilidad.

## **Internacional**

Hinojosa, (2010), en la tesis doctoral *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. Llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente

siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

González (2015), en la tesis *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral De Docentes En Educación Media General*, para optar el grado de Maestría en Gerencia Educativa, realizó el estudio con 78 trabajadores entre directivos y docentes. Llegando a la conclusión de que se estableció una relación alta, a la que indica que a medida que la variable cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable satisfacción laboral de docentes y viceversa.

Williams (2013), en la Tesis *Estudio Diagnóstico De Clima Organizacional En Una Dependencia Pública*, México, 2013, para optar el grado de Maestría, realizó el estudio con una muestra de 20 trabajadores entre mujeres y varones, llegando a la conclusión de que en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado de insatisfacción hacia el ambiente de se viven dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado. Recomendando diseñar un programa de incentivos en el cual se incluya la motivación intrínseca, Reconocimiento de logros: una de las actividades que se recomienda para resaltar este punto es el mejor empleado del mes, entrega de preseas por antigüedad, reconocimientos al cumplimiento de las metas. Reuniones de integración: se recomienda tratar la parte de retroalimentación a los empleados sobre su trabajo y guiarlos en el modelo de trabajar por objetivos, actividades que fomenten la interacción familiar: en este rubro se podría manejar actividades tales como el día de la familia, festejar a los cumpleaños del mes, etc. A fin de fomentar la convivencia con el equipo de trabajo.

Hernández (2010), en la Tesis *Estudio Del Clima Organizacional En La Empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A.*, Venezuela, 2010, para optar el grado de Magister en Gerencia de RRHH y RRII, realizando un estudio con una muestra de 57 trabajadores entre mujeres y varones, se llegó a la conclusión de que la evaluación del

Clima Organizacional realizado determino el tipo de Clima que se desarrolló en la empresa JMC Comunicaciones Integradas, revisada la teoría y en base a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado se desarrolló un clima de tipo participativo consultivo de acuerdo a la teoría de Likert en el cual los resultados obtenidos se ajustan a las siguientes características: La dirección tiene confianza en sus empleados, la toma de decisiones sigue reservada al alto nivel de dirección, se mantiene el tipo de comunicación descendente. El sistema consultivo apunta a la satisfacción de necesidades de prestigio y estima. Recomendando el desarrollo de los siguientes factores que permitirán una mejora sustantiva del clima organizacional en JMC Y&R: Salario competitivo (dimensión compensación) a través de una nueva estructura de salarios y beneficios para todos los empleados que los haga competitivos frente al reto del mercado laboral., oportunidades en el desarrollo de carrera, creando un sistema de evaluación y capacitación que permita al empleado conocer y recibir retroalimentación por su desempeño y desarrollar sus potencialidades, buenas relaciones con el supervisor, reforzando el liderazgo promoviendo la transparencia y las comunicaciones con los empleados y el balance vida trabajo, estableciendo mecanismos que permitan a los empleados el disfrute de su tiempo libre.

Garza (2010), en la tesis *El Clima Organizacional En La Dirección General De Ejecución De Sanciones De La Secretaria De Seguridad Publica En Tamaulipas*, México, 2010, para optar el grado de Maestro en Dirección Empresarial, realizando un estudio con una muestra de 93 trabajadores entre mujeres y varones, llegando a la conclusión de que el clima organizacional es un tema de gran importancia en las organizaciones, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, son un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, es decir es la expresión personal de la "percepción". Que los trabajadores y directivos si forman de la organización a la que pertenecen y que índice directamente en el desempeño de la organización. Recomendando que se debe reforzar la confianza del persona, permitiendo su libertad en el desarrollo de sus

funcione, planeación e implementación de objetivos laborales, se debe implementar programas integrales de adiestramiento, capacitación y desarrollo, dotando a los empleados para lograr cambios personales, que mejoren las interrelación y el desempeño de sus funciones; considerando sus necesidades personales, en la elaboración de la programación de capacitación, dando la oportunidad de expresar sus intereses, buscar la manera de aumentar la comunicación y cohesión de niveles similares, es decir “despertar” a través de dinámicas socio psicológicas la participación activa del personal. Crear espacio de festejos en apoyo a la conciencia entre niveles similares, apoyando la recomendación de cohesión de grupos, en si el compañerismo.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Clima Organizacional**

Definiciones de clima organizacional

Chiavenato (1999) Clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, influyen poderosamente en su comportamiento.

Palma (2004) Entendió al Clima laboral como la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo. Permite ser un aspecto de diagnóstico el cual orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Bustos y Miranda (2001) Señaló que el clima organizacional tiene importantes y diversas características. El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas las cuales se deben a varias razones: días finales del cierre anual, procesos de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc.

Montufar (2013) señaló que el clima organizacional son las características del medio ambiente de trabajo, estas características son observadas directa e indirectamente por los empleados que se desempeñan en ese medio ambiente, tiene consecuencia en el comportamiento laboral. Los altos niveles de la organización pueden modificar las diversas características del clima organizacional con el fin de influir de manera positiva en el desempeño tanto general como individual.

Reddin (2004) Señaló que el clima organizacional está constituido por aquellos factores que interviene en la conducta de una organización y que son comunes a puestos no necesariamente relacionados entre sí. En síntesis, este describe como las organizaciones difieren una de otra en su desempeño típico.

Para Brunet (1997) Clima organizacional vendría ser las percepciones del ambiente organizacional definido por lo valores, actitudes u opiniones personales de los trabajadores y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Rodríguez (2004) definió al clima organizacional como las percepciones compartidas por los trabajadores de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en el que se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar al entorno a él y varias regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Robbins. y Judge (2013) definió al clima organizacional como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite consolidar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. El clima organizacional es definido como el conjunto de percepciones compartidas que los trabajadores desarrollan en relación con las características de su entidad tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales, que las diferencian de otras entidades pero que influyen a su comportamiento.

Ministerio De Salud (MINSA) R.M. 468-2011 el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en

el entorno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afecten a dicho trabajo.

## **Enfoques sobre clima organizacional**

### **Enfoque estructuralista**

Forehand y Gilmer (1964) definió al clima organizacional como el conjunto de características estables que explican una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman.

### **Enfoque subjetivo**

Halpin y Croft, (1963) mencionó que el clima organizacional es la opinión que los empleados se forma de la organización.

### **Enfoque mixto**

Litwin y Stringer (1968) El clima organizacional son los efectos observados de sistema formal, con el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

## **Características del clima organizacional**

Según Rodríguez (2004) Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

El clima de una organización tiene una cierta duración, a pesar de experimentar cambios por situaciones circunstanciales, esto significa que se puede contar con una cierta permanencia en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir alteraciones de importancias nacidas de decisiones que afecten en forma relevante el acontecer organizacional. Una situación

de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede agravar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre el comportamiento de los miembros de una empresa. Un adecuado clima va a traer como resultado una mejor disposición de las personas a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus labores. Un clima malo, por otra parte, hará enormemente difícil el manejo de la organización y la coordinación de las labores.

El clima organizacional afecta el grado de responsabilidad e identificación de los trabajadores de la organización con esta. Una organización con un buen clima tiene una alta posibilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus trabajadores, por otra parte, si una organización cuyo clima es deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus miembros “no tiene la camiseta puesta”, normalmente tiene un muy mal clima organizacional.

El clima organizacional llega a ser afectado por los comportamientos y actitudes de los trabajadores de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un trabajador puede ver como el clima de su organización es ameno y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso inverso frecuentemente sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin ver que con sus actitudes negativas están estableciendo este clima de insatisfacción y descontento.

El clima de una organización será afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima.

Podemos mencionar que el ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante podríamos asegurar que ocurriría con la insatisfacción laboral.

Para, Silva (1996) Como unas características fundamentales del clima organizacional sugiere:

Es externo al individuo.

Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.

Existe en la organización.

Se puede registrar a través de procedimientos varios.

Es diferente a la cultura organizacional.

Teoría de clima organizacional de Likert.

Likert (1967). estableció que la conducta asumida por lo subordinados depende directamente de la conducta administrativa y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la relación estará determinada por la percepción.

Estableció tres tipos de variables que influyen en la percepción individual del clima:

**Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están dirigidas a indicar el sentido en el que una organización se desarrolla y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se cita la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

**Variables Intermedias:** están orientadas a calcular el estado interno de la empresa, manifestado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y tomas de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que forman los procesos organizacionales como tal de la organización.

**Variables finales:** estas variables nacen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Para resumir, se pudiera indicar que los factores externos e internos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

### **Tipos de clima organizacional.**

Likert (1967) mantuvo que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y las normas, como la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales, otro grupo de variables son las intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación, y finalmente, Likert indica que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima organizacional por parte de los miembros de una organización. (Rodríguez, 2004)

A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert tipifica cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos cuenta con su clima particular. (Rodríguez, 2004)

#### **Sistema I: autoritario.**

(Rodríguez, 2004) definió que este tipo de sistema se identifica por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cima de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también concentrados y formalizados, el clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

#### **Sistema II: paternalista.**

(Rodríguez, 2004) En esta categoría organizacional las decisiones siguen siendo adoptadas en los escalones superiores de la organización, también se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del sistema I. El tipo de

relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cima hacia la base y de dependencia desde la base hacia la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser aceptable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

### **Sistema III: Consultivo**

(Rodríguez, 2004). Mencionó que es un sistema organizacional en que existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un sistema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por los escalones medio e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta organización se basa en la confianza y hay niveles altos de compromiso.

### **Sistema IV: Participativo**

(Rodríguez, 2004) estableció que este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra concentrado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización, la comunicación es vertical como horizontal generándose una participación grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores, con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

### **Enfoques del clima organizacional**

Likert (1967) Consideró las siguientes dimensiones:

Estilo de autoridad: la manera en que se aplica el poder dentro de la organización.

Esquemas motivacionales: son los métodos de motivación utilizados en la organización

Comunicaciones: son las formas y estilos de comunicación preferidos.

Procesos de influencia: bien a ser los métodos utilizados para obtener adhesión a las metas y objetivos.

Proceso de toma de decisiones: es la forma de proceso decisional, criterios de pertinencia de las informaciones utilizadas en el criterio de decisión y distribución de las tareas decisionales y de ejecución.

Procesos de planificación: son los modos de determinación de los objetivos pasos para lograrlo.

Procesos de control: son las diversas formas en las que el control se distribuye y se realiza en la organización.

Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: son los métodos utilizados para definir estos objetivos y grados de adecuación observados entre los objetivos así definidos y lo deseado por los miembros de la organización.

Litwin y Stringer (1978) Considero seis dimensiones:

Estructura organizacional: son los reglamentos, deberes y normas que la organización instaure, según son percibidos por sus miembros.

Remuneraciones: son los niveles de aceptación de los sistemas de recompensa existentes y recompensas de la relación existente entre tarea y remuneración.

Responsabilidad: es el grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.

Riesgos y toma de decisiones: es el grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.

Apoyo: son las percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.

Conflicto: es el nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización.

Brunet (1997) 4 dimensiones:

Autonomía individual

Grado de estructura del puesto

Tipo de recompensa

Consideración, agradecimiento y apoyo.

### **Dimensiones del clima organizacional**

El Ministerio De Salud (MINSa) R.M. 468-2011

#### **Dimensión Potencial humano**

Minsa (2011) Constituye un sistema social interno de la organización compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y esta existe para alcanzar sus objetivos.

#### **Dimensión Diseño organizacional**

Minsa (2011) Las organizaciones son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. En el aspecto de coordinación consiente de esta definición está incorporado cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de los esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y la jerarquía de autoridad la cual generalmente se denomina estructura de la organización.

## **Dimensión Cultura organizacional**

Minsa (2011) Conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común, es un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distingue de una organización de otras.

## **Medición del clima organizacional**

Montalbán (2003) indicó que, aunque en condiciones normales suele ser suficiente con una evaluación más o menos intuitiva e informal del clima organizacional, cuando se llega a evidenciar problemas significativos es conveniente hacer un estudio profesional del clima organizacional. Para poder realizarlo, es recomendable recurrir a especialistas que diseñen la mejor manera para atender dicha necesidad con los recursos económicos disponibles. Las dos técnicas principales que se suelen utilizar son los grupos de conversación focalizada (Focus Groups) y las encuestas de clima. Ambas técnicas deben ser aplicadas por expertos.

Anticipadamente, para Montalbán (2003) es conveniente realizar los siguientes procedimientos:

- (a) Hay que realizar una evaluación preliminar del clima organizacional de la organización (identificación, motivación, integración, etc.) recurriendo a su propio criterio y consultando al equipo de gerentes y a personal clave de la empresa.
- (b) Si dicha evaluación del clima organizacional identifica que sus características son adecuadas o que los problemas hallados no son críticos, probablemente no se necesita realizar un estudio profesional del mismo. Sin embargo, debe vigilante.
- (c) Si la evaluación preliminar del clima organizacional llega a identificar problemas críticos, hay que considerar la realización de un estudio del mismo para llegar a conocer dichos problemas con mayor precisión. Para esto es conveniente recurrir a especialistas.

- (d) Una vez realizado el estudio de clima organizacional, hay que identificar las áreas que deben ser mejoradas y se debe diseñe un plan integral de acción y seguimiento, con la ayuda de especialistas.

### **Potencial Humano**

Latín American Quality Institute (2012) definió que el potencial humano es el recurso humano es el activo más importante de la empresa, el instrumento más valioso con que cuentan las organizaciones que quieren lograr sus objetivos.

Minsa (2011) mencionó que el potencial humano constituye un sistema social interno en la organización compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeño. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y esta existe para alcanzar sus objetivos.

### **Cultura Organizacional**

Marín, L (2005) expreso que la cultura organizacional es el conjunto de creencias y valores que son compartidos por sus miembros, estos valores se muestran es sus procedimientos, actitudes y convenciones básicas, que están en la base de sus estructuras y sistemas de gestión.

Chiavenato, I (1999) indico que la cultura organizacional es importante porque representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento habitual de los miembros de una organización y rigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales.

Minsa (2011) señalo que la cultura es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común, es un sistema de significados compartidos por una parte de los miembros de una organización que se distinguen una de otras.

## Diseño Organizacional

Hellriegel, D., Slocum, J. (2004) mencionó que el diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura e tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones y que se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama.

Robbins,S y Coulter, M (2010) describió que cuando los agentes crean o cambian las estructuras de una organización, se involucran en el diseño organizacional, siendo un proceso de decisiones, estableciendo líneas de autoridad, de coordinación y de responsabilidad.

Ninsa (2011) definió al diseño organizacional como el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común, es un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distingue de una organización de otras.

## Satisfacción Laboral

### Definiciones de satisfacción laboral

Según Chiang y Núñez (2010): indicaron que estos autores llegaron a considerar la satisfacción como un concepto integrador que aborda una serie de aspectos dentro de los cuales está el trabajo en sí mismo, los compañeros de trabajo, incentivos. Dentro de los cuales menciona a:

AÑO	AUTOR	DEFINICION Y CARACTERISTICAS
1976	Locke	La satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

1993	Muchinsky	La satisfacción laboral vendría a ser una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo
1993	Newton y Davis	Menciona que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los trabajadores ven su empleo.

*Figura 1* Definición y características de la satisfacción laboral

Fuente: tomado de Chiang y Núñez (2010)

En este segundo grupo según Chiang, Martin y Núñez (2010) mencionó que los diversos autores consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones, de allí sale la importancia que esta tiene en las relaciones laborales. (se realizó una selección de todos los diversos autores).

1976	Blum	La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1984	Peiró	Menciona que la satisfacción laboral es una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.
1986	Griffin y Bateman	Indica que la satisfacción laboral es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización
2001	Brief y Weiss	La satisfacción laboral es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y el pensamiento. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva y cognitiva, la satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone en manifiesto en cada una de estas formas

*Figura 2* Definición y características de la satisfacción laboral

Fuente: tomado de Chiang y Núñez (2010)

Peña (1985) afirmó que entiende la satisfacción laboral como el elemento que determina el nivel de bienestar de una persona que experimenta en su trabajo, por diferentes causas dentro de las cuales encontraremos elementos tales como el sentimiento de pertenecía de grupo, el reconocimiento que tenga por parte de su responsable.

Robbins y Judge (2013) definió el clima organizacional como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus diversas características. Una persona con una alta satisfacción en el trabajo va a tener tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Palma (2005). Definió la satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo, llegando a detectar cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo particular permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Esta definición será la que adoptare para definir la satisfacción laboral.

### Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

dentro de las diversas teorías que logran explicar la satisfacción laboral se detallara varias de ellas con el fin de poder explicar el proceso de la satisfacción humana.

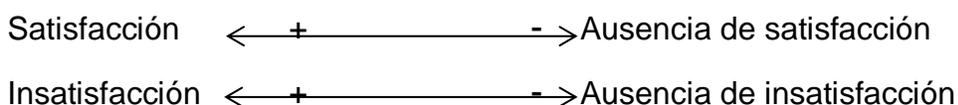
### **Teoría de los dos factores**

Teoría desarrollada por Herzberg, Mausner Y Snyderman (1959). sus estudios en base a la investigación sobre la satisfacción en el trabajo. Recurriendo al método de los incidentes críticos. En las entrevistas realizadas, pedirán a los sujetos que mencionen

en qué situaciones se sentirían claramente satisfechos en su trabajo y aquellas que sean especialmente insatisfactorias.

Después agruparán las respuestas en categorías y observarán las frecuencias respectivas. Dichos resultados muestran que algunos factores están asociados a una elevada satisfacción (por ejemplo, el reconocimiento, la creatividad, la responsabilidad, la promoción), y otros factores, se relacionan con una significativa insatisfacción en el trabajo (por ejemplo, las políticas de la empresa y de la dirección, los aspectos técnicos relacionados con la supervisión, el salario, las condiciones de trabajo). Concerniente a la primera situación satisfacción en el trabajo, cuyos elementos están relacionados con el contenido del trabajo, los autores atribuyen la designación de factores de las motivaciones. En cuanto a los resultados relacionados con la insatisfacción en el trabajo, cuyos factores se relacionan con el contexto de trabajo, los autores adoptan la designación de factores de contexto, también conocidos como factores higiénicos. Como resultado de esta investigación, se define la satisfacción en el trabajo, pero no es considerado como parte de un continuo que va de muy insatisfecho a muy satisfecho.

#### Factores de contenido o de motivaciones



#### Factores de contexto

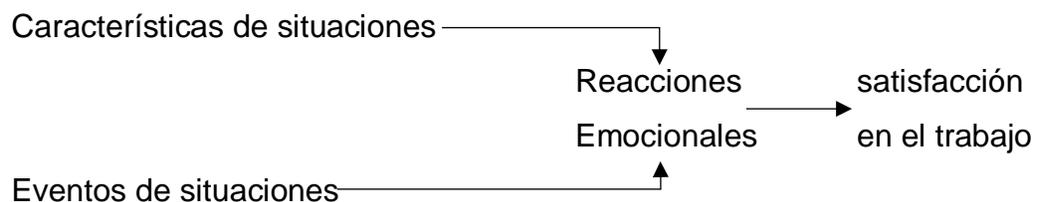
Se llegó a la conclusión, de que la satisfacción en el trabajo se puede asociar a dos dimensiones independientes: una que considera la satisfacción y otra que contempla la insatisfacción en el trabajo.

## Teoría de la discrepancia

elaborada por Locke (1969) el cual mencionó que la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una coherencia entre los valores y las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función. De tal manera, la satisfacción laboral resulta de la apreciación de que un puesto permite el cumplimiento de los valores importantes para la persona siendo estos valores coherentes para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o psicológicas. En su modelo se puede observar cómo las personas ven los aspectos del trabajo de forma independiente para sentir o no satisfacción con él y a la vez poder satisfacer otras necesidades que guardan relación con sus necesidades primarias y/o secundarias.

## Teoría de los eventos de situaciones

Quarstein Y Glassman (1992) mencionó que la satisfacción en el trabajo es el resultado de dos factores: características de situaciones y eventos de situaciones.



Las características de situaciones respecto a la dimensión del trabajo pueden ser examinadas por el individuo antes de que este mismo acepte desempeñar su cargo. Los eventos de situaciones, se verifican una vez iniciado el desempeño de la función. Por lo tanto, el individuo puede encontrar, a lo largo de su trabajo, situaciones que le son favorables y otras desfavorables.

En el desarrollo de su teoría se preocupa de saber por qué razón algunos trabajadores que desempeñan funciones con características fundamentalmente

favorables (salarios adecuados, perspectivas de promoción) muestran una baja satisfacción en el trabajo y por qué razón otros con características similares, revelan niveles de satisfacción diferentes. Procuraran, de igual modo, ver por qué varía el nivel de satisfacción a lo largo del tiempo, aun conservando las mismas características de trabajo.

En resumen, la satisfacción en el trabajo que menciona Quarstein, McAfee y Glassman (1992), vendría a ser consecuencia de las respuestas emocionales a la situación frente a la cual el individuo se encuentra.

### **Pirámide de Necesidades de Maslow**

Maslow (1943) Identificó las siguientes necesidades:

Las necesidades fisiológicas: comprende la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También es llamada necesidades biológicas las cuales exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

Las necesidades de seguridad: están referidas a estar libre de peligros (reales o imaginarios) como también estar protegido contra amenazas del entorno externo. Estando relacionado estrechamente con la supervivencia del individuo.

Las necesidades sociales: se refiere a la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Estas necesidades están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

Las necesidades de estima: estas necesidades están relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

Las necesidades de autorrealización: son las necesidades más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades.

Estas necesidades humanas se encuentran en la parte más alta de la pirámide las cuales reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

### **Factores determinantes para la Satisfacción Laboral**

De acuerdo a los diversos hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Robbins y Judge (2013) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

#### **El reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí:**

Robbins y Judge (2013) resaltaron que, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Los trabajadores tienden a preferir empleos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que brinden una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Hay que tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

#### **Sistemas de recompensas justas:**

Robbins y Judge (2013) indicaron que hay dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las externas y las internas. Las recompensas externas son otorgadas por la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados,

por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las internas son experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

En este sistema de, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas para que los trabajadores se sientan satisfechos. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las destrezas del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

### **Satisfacción con el salario:**

Robbins y Judge (2013) mencionaron que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del área de personal a través de esta actividad vital garantiza que los empleados estén satisfechos, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Diversos estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes tanto dentro como fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

### **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:**

Robbins y Judge (2013) establecieron que las promociones o ascensos dan la oportunidad para un crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el

estatus social de la persona. En esta sección también es muy importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una mirada de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden llegar a afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

### **Condiciones favorables de trabajo:**

Robbins y Judge (2013) indicaron que a los trabajadores les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite en desempeñar un buen trabajo. Un ambiente físico agradable y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto que se debe considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y mencionado a través del clima organizacional también ayuda a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

### **Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión:**

Robbins y Judge (2013) manifestaron que el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los trabajadores con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder

que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes House, y Mitchell (1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son confusos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare las exigencias de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable optan por un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y manifiesta interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas tendrían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos.

Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

### **Enfoques teóricos de la Satisfacción Laboral**

En este sentido, Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

## Eventos o condiciones de satisfacción laboral

Satisfacción en el trabajo: es el interés personal del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: es la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: son las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: es donde incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura

Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: comprende los aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Hackman y Oldham (1975) emplearon un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico identificando cinco dimensiones, las cuales se explican de forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

**Variedad de habilidades:** grado en el cual un puesto demanda de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

**Identidad de la tarea:** grado en el cual el puesto requiere elaborar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

**Significación de la tarea:** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

**Autonomía:** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

**Retroalimentación del puesto:** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según Palma (2005) consideró cuatro dimensiones:

### **Dimensión Significación de tarea**

Según Palma (2005) Vendría a ser disposición al trabajo en función atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

### **Dimensión Condiciones de trabajo**

Según Palma (2005) Comprende la evaluación de trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

### **Dimensión Reconocimiento personal y/o social**

Según Palma (2005) Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio de las personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

### **Dimensión Beneficios económicos**

Según Palma (2005) Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de la tarea asignada.

## **1.3 Justificación**

### **Justificación teórica**

La investigación propuesta busco mediante la aplicación de conceptos y teorías para poder definir mis variables por ello se desarrolló un marco teórico y conceptual revisando la amplia bibliografía existente seleccionando la información de forma ordenada y sistémica, llegando a utilizaron diversos autores siendo los más importantes para mí variable X Clima Organizacional los teóricos Chiavenato (1999), Palma (2004), Brunet (1997), Minsa (2011) y Robbins y Judge (2013); y para mi variable Y Satisfacción Laboral los teóricos a Locke (1969), Peña (1985), Robbins y Judge (2013) y Palma (2005).

## **Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos propuestos en la presente investigación se realizó mediante las fases del método científico, en la cual en la primera fase se reconoció y planteo el problema, en segundo lugar, se plantearon las hipótesis, en tercer lugar, se realizó la experimentación y el análisis, dentro de ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 21, y por último se dieron las conclusiones de la investigación; siguiendo estos pasos se garantizó la realización de la investigación de manera ordenada y objetiva.

Así mismo para poder realizar las mediciones de nuestras variables y posteriormente sus análisis se utilizaron instrumentos utilizados en otras investigaciones, los cuales fueron validados y se sometieron a la prueba de confiabilidad para posteriormente ser modificadas y utilizadas para la obtención de datos.

## **Justificación social**

Nuestro estudio acorde al cumplimiento de sus objetivos beneficiara en primer lugar a la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica área de seguridad ciudadana mejorando la relación entre el trabajador y sus entorno laboral identificando problemas concretos y dándoles solución logrando que la satisfacción sea optima y se mejore el servicio prestado en beneficio de la población usuaria del servicio, por otro lado beneficiara a los trabajadores de las diversas áreas ya que las partiendo de esa experiencia se darán más estudios que ayuden a mejorar la calidad del servicio.

### **1.4 Problema**

#### **Realidad problemática**

A nivel internacional, Según el trabajo de la Dr. Segredo (2013, pag. 39) menciona que en la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y han alcanzado una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los

problemas que enfrente; las organizaciones estas compuesta de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas

En la tesis de Hernández (2010), *Estudio Del Clima Organizacional En La Empresa Jmc Comunicaciones Integradas*, menciona: durante la primera década del siglo XXI, el escenario donde interactúan la organizaciones, se ha caracterizado por constantes cambios a nivel tecnológico, social, político y especialmente en lo económico, ante la actual crisis financiera mundial, situación que impacta a las organizaciones exigiéndoles flexibilidad, como forma de adaptarse a las demandas del entorno y, especialización para tomar provecho y maximizar sus capacidades y fortalezas. Ante este contexto las organizaciones se encuentran en la necesidad de adecuarse a los cambios, resultando necesario repensar los esquemas tradicionales sobre los cuales se diseñaron sus estructuras y procesos, aunado a la aplicación de nuevos esquemas de gestión del talento humano, dirigidos a optimizar el potencial y conocimientos de las personas que integran las organizaciones. Este nuevo escenario se enmarca dentro de que los tratadistas de tema, tal es el caso de Chiavenato (2009) ha definido como la era del conocimiento.

En la tesis Cortés (2009) *diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Nachón. Xalapa*, menciona que las organizaciones se dan cuando un grupo de personas se unen para que, mediante la cooperación, puedan alcanzar objetivos en común. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de dichos objetivos. Este comportamiento se da debido a que, en la organización, existen ciertos determinantes como son los hábitos, creencias, valores y tradiciones, típicos de cada organización, conocidos como cultura organizacional. Es importante analizar todos aquellos factores que intervienen en dicho comportamiento, para poder así corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos, de la organización, exitosamente. Las instituciones de salud no son la excepción, como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad y seguridad, no solo a sus clientes externos sino también

a sus clientes internos, es decir, a sus empleados, ya que el hecho de que los trabajadores de dichas organizaciones se sientan satisfechos con lo que hacen, motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de manera óptima y permita alcanzar dichos objetivos de manera eficiente. En este sentido, se hace referencia a un tema que, en los últimos años, ha venido tomando gran importancia en las instituciones públicas y es el estudio del clima organizacional, el cual permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima organizacional influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales.

A nivel nacional este problema no es ajeno ya que la mayoría de instituciones públicas dentro de ellas municipalidades son las protagonistas del descontento de la población a la hora de la prestación de bienes y servicios, como también de la despreocupación por identificar y mejorar el clima organizacional percibido por sus trabajadores en distintas áreas los cuales repercuten en la productividad de los mismos.

Como se menciona en la tesis de Perez, T y Rivero, C (2015) *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores Del Instituto De La Amazonia Peruana, Periodo 2013*; en el contexto de la globalización en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

Como se menciona en la tesis de Gamarra, R (2014) *Percepción De Directivos Y Docentes Sobre Cuatro Categorías Del Clima Organizacional En Una Institución Educativa Estatal De La Ugel 04 De Comas*, Una organización es un grupo de

personas, y cada una de ellas poseen responsabilidades específicas, estas personas unidas son fuentes de ventaja competitiva y que interactúan combinando sus habilidades y talentos para conseguir los propósitos que determina la organización y en sus manos está el éxito o el fracaso, el presente y el futuro de la misma. Es por esa razón que hoy se otorga tanta importancia a los equipos de trabajo, y al clima organizacional los cuales tienen que cumplir ciertos requerimientos para llevar a cabo en forma adecuada las metas para las cuales fueron creadas.

A nivel local; siendo las municipalidades las propias gestoras del desarrollo integral de su localidad, en el normal desarrollo de la administración municipal, y en el cumplimiento de sus funciones establecidas en la constitución, necesariamente está ligado al ambiente laboral o clima existente al interior del grupo de trabajadores, siendo un reflejo directo para la población quien finalmente recibe los diversos servicios en algunos casos servicios deficientes los cuales generan el descontento de la población los cuales son en su mayoría originados por una inadecuada gestión del capital humano el cual cumple un papel muy importante dentro de toda organización ya que el desempeño de los trabajadores se orienta por sus percepciones acerca de sus características individuales y las condiciones laborales en las que se desenvuelve. Así mismo habiendo realizado una pequeña encuesta a los trabajadores del área de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica en la cual se identificó un clima organizacional por mejorar el cual es resultado de una inadecuada gestión del capital humano por parte de los gerentes ya que no prestan la debida importancia a las diferentes dimensiones e indicadores del sistema organizacional que en conjunto generan un determinado clima organizacional con el fin de mejorar las relaciones inter e intra personales, la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, la realización personal y mejorar la calidad de los servicios prestados de manera eficaz y eficiente.

## **Formulación del problema**

### Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016?

### Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión Potencial Humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión Diseño Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión Cultura Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016?

## **1.5 Hipótesis**

### Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

### Hipótesis Específicas

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

## **1.6 Objetivos**

### General

Identificar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

### Específicos

Determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional en su dimensión Potencial Humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

Determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional en su dimensión Diseño Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

Determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional en su dimensión Cultura Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 Variables

Clima organizacional

Satisfacción laboral

Definición Conceptual

Variable clima organizacional

Minsa (2011)

Son las diversas percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto a su trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Variable Satisfacción laboral

Palma (2005)

Actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo específico permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Definición Operacional

la variable Clima Organizacional fue medida a través de un cuestionario de 27 ítems, adaptado del original el cual fue elaborado por el ministerio de salud el cual elaboro una metodología para el estudio del clima organizacional aprobada bajo resolución ministerial n° 468 2011 MINSA.

la variable satisfacción laboral fue medida a través de un cuestionario de 17 ítems, adaptado del original el cual fue elaborado por la PhD. Sonia Palma C. como parte del desarrollo de su investigación sobre la escala de satisfacción laboral SL-SPC para los trabajadores de lima metropolitana.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable Clima Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y escalas
Potencial humano	Innovación	Del 1 al 4.		
	Liderazgo	Del 5 al 6		
	Recompensa	Del 7 al 9.		
	Confort	Del 10 al 11		
Diseño organizacional	Toma de decisiones	Del 12 al 13	1= Nunca	No
	Remuneraciones	Del 14 al 15	2=A veces	saludable (28 - 56)
	Estructura	Del 16 al 17	3=Frecuentem ente	Por mejorar (57 - 84)
	Comunicación organizacional	Del 18 al 20,	4=Siempre	Saludable (85 - 112)
Cultura organizacional	Motivación	Del 21 al 23.		
	Identidad	Del 24 al 26		
	Conflicto y cooperación	Del 27 al 28.		

Nota: tomado de Minsa (2011)

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rangos
Significación de tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	Del 1 al 8	1=Total desacuerdo	
Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	Del 9 al 17	2=En desacuerdo  3=Indeciso  4=De acuerdo	Insatisfecho (27 – 63) Satisfecho (64 – 99) Muy satisfecho (100- 135)
Reconocimiento de personal y/o social.	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.	Del 18 al 22	5=Total acuerdo	
Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	Del 23 al 27		

Nota: tomado de Palma (2005)

### **2.3 Metodología**

El método que estamos utilizando en nuestra tesis es el método hipotético deductivo en su enfoque cuantitativo. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

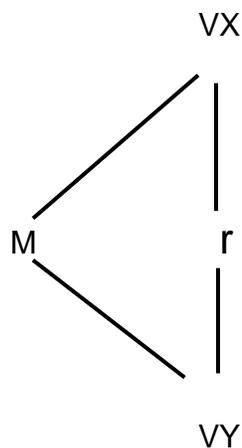
### **2.4 Tipo de estudio**

Según su nivel fue de tipo correlacional, ya que su finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández, Fernández Y Baptista 2010).

Según su alcance temporal fue transversal, la cual recolecta datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández Y Baptista 2010).

### **2.5 Diseño de investigación**

Se considera que la investigación sigue un diseño descriptivo correlacional. No experimental, porque no se manipulará deliberadamente las variables y sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es descriptivo correlacional, porque se describe relaciones entre dos variables de un grupo, para luego establecer las relaciones entre estas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)



Donde:

M: muestra

VX: Medición de la variable X

VY: Medición de la variable Y

r: correlación entre VX y VY

## 2.6 Población, muestra y muestro

### Población

La población estuvo compuesta por el conjunto de unidades a los que refiere la investigación y de quienes se aspiró conocer algunas de sus características, en la presente investigación la población total lo conformaron la totalidad de los trabajadores del área de seguridad ciudadana de los tres turnos que laboran en la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica año 2016 por más de 03 meses el cual está conformada por 210 trabajadores aproximadamente.

Tabla 3

*Población de estudio*

Área: serenazgo	Cantidad de población
Turno día	70
Turno tarde	70
Turno noche	70
total	210

## Muestra

Es un fragmento representativo de la población, que debe poseer las mismas características y propiedades de ella, será de carácter probabilístico, como nuestra población fue de 210 trabajadores se utilizó la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: población

Z: Valor de la distribución normal, para un nivel de  
Confianza de  $(1-\alpha) = 1.96$ .

P: proporción de una de las variables importantes del estudio (0.5)

Q:  $1-p$  (0.5)

e: error de tolerancia (se puede determinar entre 0.04 – 0.06, es decir entre 4% - 6%  
= regla de muestreo).

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)210}{(0.06)^2(210 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 117$$

Donde nuestra muestra estuvo conformada por 117 trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica área de seguridad ciudadana pertenecientes a los tres turnos.

Tabla 4

*Cantidad para la muestra*

Área: serenazgo	Cantidad de población	muestra
Turno día	70	39
Turno tarde	70	39
Turno noche	70	39
total	210	117

Muestreo

En nuestra investigación el tipo de muestreo fue aleatorio simple ya que en este tipo de muestreo cada elemento de la población tuvo las mismas posibilidades de que se le incluya. Asegurándonos que todos los trabajadores tengan las mismas posibilidades. Se utilizó la hoja de asistencias de los trabajadores de los tres turnos y se escogió de manera aleatoria nuestra muestra.

Se escribió en papeles los números de orden que se encuentra determinado en la lista de asistencia la cual estuvo el orden alfabético de los 210 trabajadores. Se fue sacando de una en una de un ánfora hasta completar los 117 (tamaño de muestra)

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica de la variable Clima Organizacional

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: MINSA

Año: 2011

Objetivo: determinar el tipo de clima de la organización.

Contenido: 28 ítems

Escala: no saludable, saludable y por mejorar.

Validez:

Tabla 5

*validadores de la variable Clima Organizacional*

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Resultado</b>
<b>Dr. Efraín Gómez Briceño</b>	Existe suficiencia

Confiabilidad

Tabla 6

*confiabilidad del instrumento para medir el Clima Organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	28

Ficha técnica de la variable Satisfacción laboral

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: PhD. Sonia Palma Solís

Año: 2005

Objetivo: determinar el grado de satisfacción de los trabajadores

Contenido: 27 ítems

Escala: insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho

Validez:

Tabla 7

*validadores de la variable Satisfacción Laboral*

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Resultado</b>
<b>Dr. Efraín Gómez Briceño</b>	Existe suficiencia

Confiabilidad

Tabla 8

*confiabilidad del instrumento para medir la Satisfacción Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	27

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Para nuestro estudio el cual es de carácter correlacional se analizó los datos de manera descriptiva e inferencial así se utilizó el coeficiente de correlación Rho de spearman por ser no paramétrico ya que nuestras variables son ordinales; se utilizó frecuencias y porcentajes. La fórmula de coeficiente de correlación spearman es la siguiente:

Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$d_i = U_i - V_i$  (la diferencia entre los rangos u órdenes de las variables X e Y)

$U_i$  = orden asignado a la primera variable X

$V_i$  = orden asignado a la segunda variable Y

$n$  = número de pares de valores ordenados

$\sum s_i^2$  = Sumatoria de varianzas

$S_T^2$  = Varianza total

### **III. RESULTADO**

### 3.1 Descripción

De la hipótesis general (H1): Hallazgos acerca de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016

Tabla 9

*clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016*

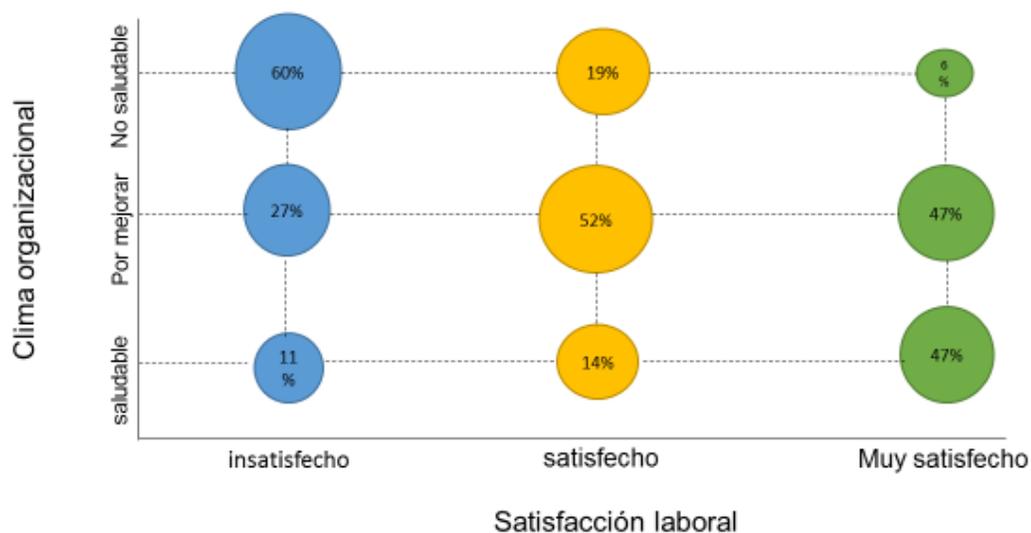
		SATISFACCION LABORAL				
			Insatisfecho	satisfecho	muy satisfecho	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	no saludable	n	21	9	2	32
		%	60,0%	18,8%	5,9%	27,4%
	por mejorar	n	10	25	16	51
		%	28,6%	52,1%	47,1%	43,6%
Total	saludable	n	4	14	16	34
		%	11,4%	29,2%	47,1%	29,1%
		n	35	48	34	117
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi cuadrado de Pearson =30.903                      g.l.= 4                      P<0.05

Correlación de spearman=0.526\*\*

#### Interpretación:

En la tabla 9 podemos observar que, si hay una asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 según la prueba Chi cuadrado de independencia: \*\*\*  $P < 0.05$ ; asimismo de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.526 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que de 51 trabajadores que indican que el clima organizacional esta por mejorar el (52 %) 25 se encuentra satisfecho laboralmente y de los 34 trabajadores que indican que el clima organizacional es saludable el (47%) 16 se encuentran muy satisfechos.



*Figura 3* clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016

#### Interpretación:

En la figura 3 observamos que, dentro de trabajadores insatisfechos un 11% indican que el clima organizacional es saludable, el 27 % indican que está por mejorar y el 60 % que no es saludable. Así mismo, dentro de los trabajadores que indican que se encuentran muy satisfechos, el 47% indica que le clima organizacional es saludable y el 47% indica que esta por mejorar, mientras que el 6% indica que no es saludable en conclusión a mayor clima organizacional mayor satisfacción

De la hipótesis específica (H2): Hallazgos acerca de la relación entre la variable clima organizacional en su dimensión potencial humano y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016.

Tabla 10

*clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016*

		SATISFACCION LABORAL				
			Insatisfecho	satisfecho	muy satisfecho	Total
Potencial humano	no saludable	n	23	9	2	34
		%	65,7%	18,8%	5,9%	29,1%
	por mejorar	n	12	21	14	47
		%	34,3%	43,8%	41,2%	40,2%
	saludable	n	0	18	18	36
		%	0,0%	37,5%	52,9%	30,8%
Total		n	35	48	34	117
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi cuadrado de Pearson =41.594 g.l.= 4

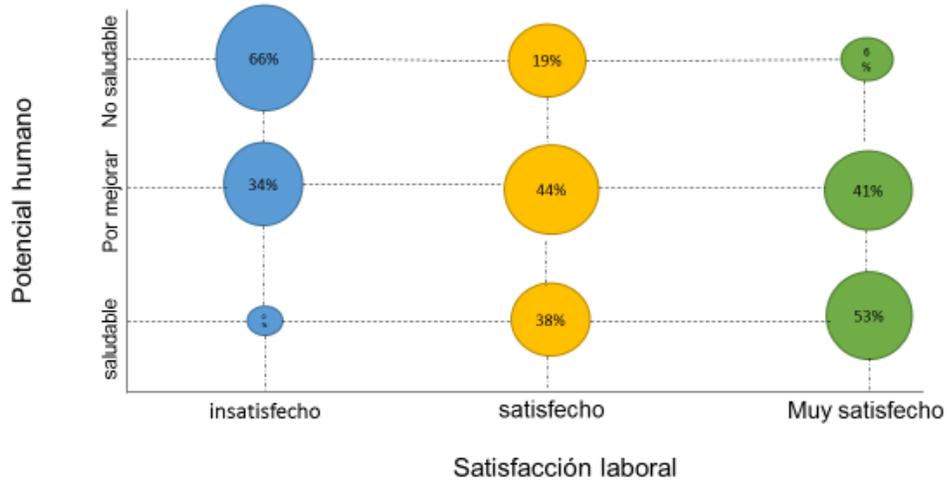
P< 0.05

Correlación de spearman=0.446\*\*

#### Interpretación:

En la tabla 10 podemos observar que, si hay una asociación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 según la prueba Chi cuadrado de independencia: \*\*\* P<0.05; asimismo de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.446 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que de 47 trabajadores que indican que el potencial humano está por mejorar el (44%) 21 se encuentra satisfecho laboralmente

y de los 36 trabajadores que indican que el potencial humano es saludable el (53%) 18 se encuentran muy satisfechos.



*Figura 4* clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016

Interpretación:

En la figura 4 observamos que, dentro de trabajadores insatisfechos un 34% indican que el potencial humano está por mejorar y el 66% indica que el clima no es saludable, dentro de los trabajadores muy satisfechos laboralmente el 53% indica que el potencial humano es saludable y el 41% que está por mejorar en conclusión a mayor indicador de potencial humano mayor será la satisfacción laboral

De la hipótesis específica (H3): Hallazgos acerca de la relación entre la variable clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016.

Tabla 11

*clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016*

		SATISFACCION LABORAL			
		Insatisfecho	satisfecho	muy satisfecho	Total
Diseño organizacional	no saludable	n 16	11	6	33
		% 45,7%	22,9%	17,6%	28,2%
	por mejorar	n 17	28	8	53
		% 48,6%	58,3%	23,5%	45,3%
	saludable	n 2	9	20	31
		% 5,7%	18,8%	58,8%	26,5%
Total		n 35	48	34	117
		% 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

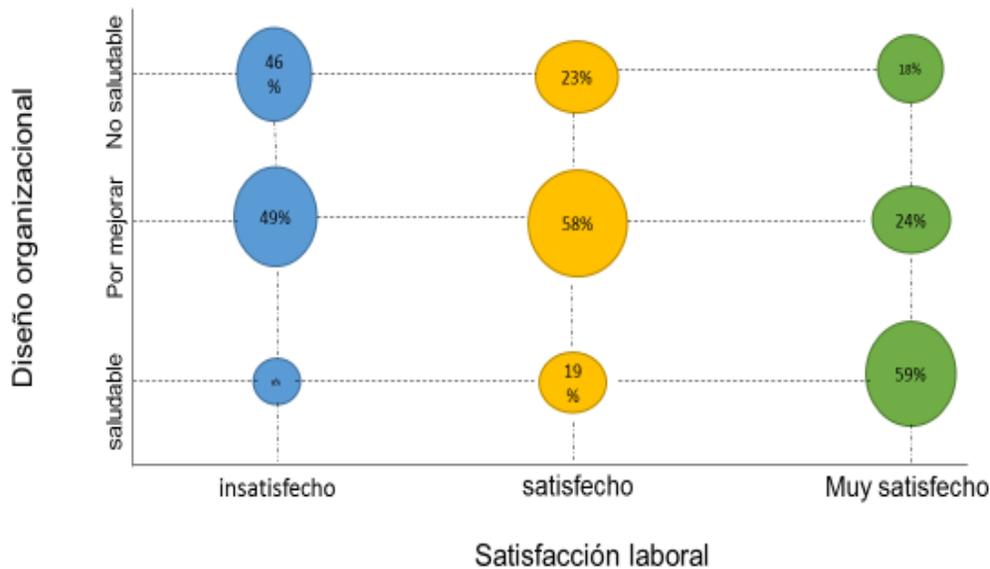
Chi cuadrado de Pearson =31.267                      g.l.= 4                      P< 0.05

Correlación de spearman=0.443\*\*

Interpretación:

En la tabla 11 podemos observar que, si hay una asociación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 según la prueba Chi cuadrado de independencia: \*\*\*  $P < 0.05$ ; asimismo de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.443 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que de 53 trabajadores que indican que el diseño organizacional está por mejorar el (58%) 28 se encuentra satisfecho

laboralmente y de los 31 trabajadores que indican que el diseño organizacional es saludable el (58%) 20 se encuentran muy satisfechos.



*Figura 5* Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016

Interpretación:

En la figura 5 observamos que, dentro de trabajadores satisfechos un 58% indican que el diseño organizacional está por mejorar y el 23% indica que el diseño organizacional no es saludable, dentro de los trabajadores muy satisfechos laboralmente el 59% indica que el diseño organizacional es saludable y el 24% que está por mejorar en conclusión a mayor diseño organizacional mayor será la satisfacción laboral.

De la hipótesis específica (H4): Hallazgos acerca de la relación entre la variable clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016.

Tabla 12

*clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016*

		SATISFACCION LABORAL				
			insatisfecho	satisfecho	muy satisfecho	Total
Cultura organizacional	no saludable	n	25	9	1	35
		%	71,4%	18,8%	2,9%	29,9%
	por mejorar	n	10	24	5	39
		%	28,6%	50,0%	14,7%	33,3%
	saludable	n	0	15	28	43
		%	0,0%	31,3%	82,4%	36,8%
Total	n	35	48	34	117	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

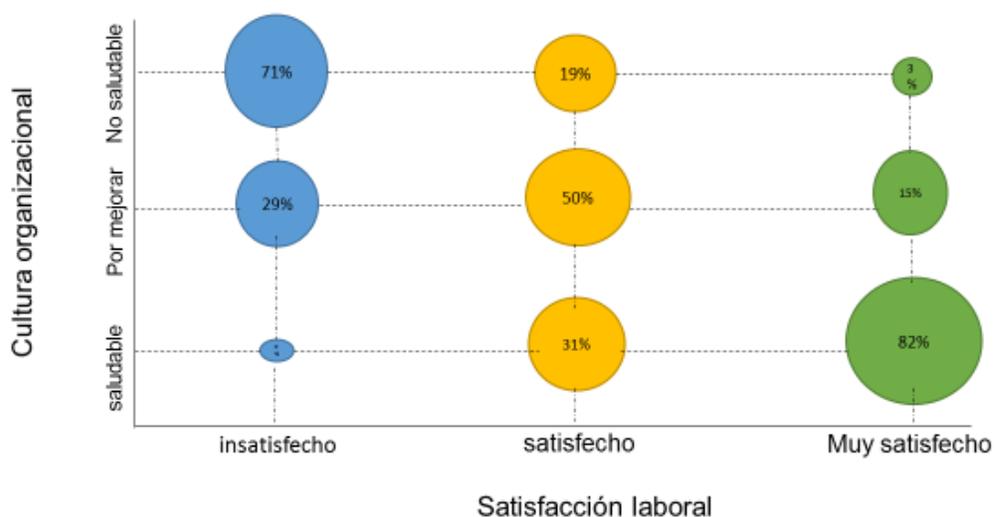
Chi cuadrado de Pearson =70.706      g.l.= 4      P< 0.05

Correlación de spearman=0.617\*\*

Interpretación:

En la tabla 12 podemos observar que, si hay una asociación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 según la prueba Chi cuadrado de independencia: \*\*\* P<0.05; asimismo de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.617 existe una correlación alta entre ambas variables. También podemos observar que de 43 trabajadores que indican que la cultura organizacional es saludable el (82%) 86 se encuentra muy satisfecho laboralmente y

de los 35 trabajadores que indican que la cultura organizacional no es saludable el (71%) 25 se encuentran insatisfechos laboralmente.



*Figura 6* clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016

Interpretación:

En la figura 6 observamos que, dentro de trabajadores satisfechos un 50% indican que la cultura organizacional esta por mejorar y el 19% indica que la cultura organizacional no es saludable, dentro de los trabajadores muy satisfechos laboralmente el 82% indica que la cultura organizacional es saludable y el 15% que está por mejorar en conclusión si se da un incremento en la cultura pasara lo mismo con la satisfacción laboral y viceversa.

### 3.2 Prueba de Hipótesis

#### Dela Hipótesis General (H1)

Prueba de hipótesis de la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

#### 1) Planteamiento de la hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

#### 2) Se seleccionó el nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

#### 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Tabla 13

#### *Coeficiente de correlación (H1)*

		<b>Correlaciones</b>		
			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,526**</b>
Rho	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	,000
de Spearman		N	117	117
	SATISFACCIO	Coeficiente de correlación	<b>,526**</b>	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de spearman para identificar la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.526.

#### 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha \implies$  Rechaza la  $H_0$

#### 5) Decisión

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05 \implies$  Rechaza la  $H_0$

Por tanto, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016

De la hipótesis específica ( $H_2$ )

#### 1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

$H_1$ : Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

#### 2) Se seleccionó el nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Tabla 14

*Coefficiente de correlación (H2)*

		Correlaciones	
		potencial humano	SATISFACCION LABORAL
Potencial humano	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,446**</b>
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	117	117
SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	<b>,446**</b>	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	117	117

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de spearman para identificar la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.446.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha \implies$  Rechaza la  $H_0$

## 5) Decisión

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05 \implies$  Rechaza la  $H_0$

Por tanto, existe relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

De la hipótesis específica (H3)

1) Planteamiento de la hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

2) Se seleccionó el nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Tabla 15

*Coefficiente de correlación (H3)*

		Correlaciones	
		diseño organizacional	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	diseño	Coefficiente de correlación	1,000
	organizacional	Sig. (bilateral)	,443**
		N	117
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,443**
	LABORAL	Sig. (bilateral)	1,000
		N	117

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de spearman para identificar la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.443.

#### 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha \implies$  Rechaza la  $H_0$

#### 5) Decisión

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05 \implies$  Rechaza la  $H_0$

Por tanto, existe relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

De la hipótesis específica ( $H_4$ )

#### 1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

$H_1$ : Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

#### 2) Se seleccionó el nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Tabla 16

*Coefficiente de correlación (H4)*

		<b>Correlaciones</b>		
			cultura organizacional	SATISFACCIO LABORAL
	cultura	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,617**</b>
	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho		N	117	117
de Spearman	SATISFACCIO	Coeficiente de correlación	<b>,617**</b>	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de spearman para identificar la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.617.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha \implies$  Rechaza la  $H_0$

## 5) Decisión

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05 \implies$  Rechaza la  $H_0$

Por tanto, existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica, 2016.

## **IV. DISCUSIÓN**

Con respecto a la primera hipótesis planteada H1 los resultados muestran que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 dicha correlación es de carácter moderado por debido al coeficiente de correlación fue de 0.526, tal como se muestra en la tabla 13; estos hallazgos significan que las variaciones en una de las variables, ira acompañada de variaciones moderadas en la otra variable, este resultado es consistente con varios autores que reportaron a través del tiempo la existencia de una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Autores como Hinojosa (2016) en su investigación, llegó también a concluir que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y menciona que la satisfacción es positiva o moderada siempre y cuando el clima organizacional tenga construcción también positiva o moderada; Pérez y Rivera (2015) los cuales llegaron a la conclusión de que existe una relación moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral recomendando fortalecer las políticas de motivación, promoción, capacitación e incentivos en base a los resultados obtenidos. Por otro lado, según afirma Montufar (2013) el clima organizacional son las características del medio ambiente de trabajo, estas características son observadas directa e indirectamente por los empleados que se desempeñan en ese medio ambiente, y tienen consecuencias en el comportamiento laboral. los altos niveles de la organización pueden modificar las diversas características de clima organizacional con el fin de influir de manera positiva en el desempeño tanto general como individual por lo tanto al mejorar el clima organizacional mejoraría la satisfacción laboral.

La hipótesis específica H2, trata acerca de la posible relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016. Los resultados muestran que la correlación entre estas variables es moderada, porque el coeficiente de correlación es de 0.446 tal como se muestra en la tabla 14. Estos resultados significan que mientras se incrementa el confort, las recompensas e innovaciones en mejora de del capital humano todos ellos componentes que conforman el potencial

humano se evidenciara un incremento en la satisfacción laboral. Este resultado es consistente con la publicación de varios autores que a través del tiempo han publicado sus resultados siendo uno de ellos Freddy, W (2017) el cual indicó que la Gestión del Talento Humano se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización. Por otro lado, Medina (2010) en la gerencia de salud de Arequipa determino que el potencial humano es necesario y los más importante para el desarrollo organizacional, implementándose un liderazgo colectivo el cual era importante definir estrategias en las direcciones de la gerencia regional además de un nivel de monitoreo y evaluación. Del mismo modo Latín American Quality Institute (2012) describe que el recurso humano es el activo más importante de la empresa, la herramienta más valiosa con que cuentan las compañías que quieren alcanzar sus objetivos, puntualizando en la importancia del potencial humano ya que mejorándolo y optimizándolo se lograra obtener resultados importantes alcanzando la eficacia, calidad y efectividad.

La hipótesis específica H3, trata acerca de la posible relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016. Los resultados muestran que la correlación entre estas variables es moderada, porque el coeficiente de correlación es de 0.443 la como se evidencia en la tabla 15 Estos resultados significan que logrando mejorar la división del trabajo, la comunicación, se planteen objetivos reales y se planifique y modifiquen las estructuras: siendo estos componentes del diseño organizacional se lograra incrementar moderadamente la percepción que tiene los trabajadores frente a la variable satisfacción laboral de acuerdo con la investigación de Garcia (2004) realizado en un centro educativo en la

cual concluye de que las modificaciones paulatinas en la misma estructura de la organización permiten intuir que el Centro Educativo reconoce que no se puede permanecer como una organización burocrática centralizada ni llegar al lado opuesto del dejar hacer. En este sentido, se debe tener presente que la estructura formal de la organización es un medio para facilitar la estrategia de la organización. Es posible que haya llegado el momento como lo afirma Gather (2001) de inventar una nueva forma de organización, sin referirnos a un modelo establecido, que permita llevar a cabo de la mejor manera la propuesta curricular. Con intención o sin ella esta nueva forma de organización ha empezado ya a construirse en el Centro. De acuerdo con Chiavenato (2009) el cual mencionó que el diseño organizacional es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor, siendo un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, como también Hellriegel, D., Slocum, J. (2004) mencionó que el diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura e tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones y que se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama.

Respecto a la hipótesis específica H4, los resultados muestran que existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.617 lo cual indica que es fuerte, tal como se observa en la tabla 16. Estos hallazgos significan que, mientras las puntuaciones en la variable clima organizacional en su dimensión cultura organizacional se incrementan, las puntuaciones en la variable satisfacción laboral se incrementaran moderadamente. este resultado es consistente con autores que reportaron la existencia de una relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. De acuerdo con la tesis Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral De Docentes en Educación Media General, elaborada por Lcda. Yamilis

González, Venezuela (2015) llegó a la conclusión de que se estableció una relación alta, a la que indica que a medida que la variable cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable satisfacción laboral de docentes y viceversa. Para Marín, L (2005), expresa que la cultura organizacional es el conjunto de creencias y valores compartidos, en mayor o menor medida, por sus miembros. Estos valores y creencias se manifiestan en sus procedimientos, actitudes y convenciones básicas, que están en la base de sus estructuras y sistemas de gestión, por otra parte Chiavenato, I (1999) menciona que la cultura organizacional presenta seis características y de esta forma explico como la cultura organizacional de cada individuo es diferente, por eso, es importante crear estándares sobre los cuales los miembros de la organización deben desempeñarse, buscar el consenso en el equipo, resolver los problemas y lograr un ambiente de trabajo óptimo.

## **V. CONCLUSIONES**

#### Primera

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.526 entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi Hipótesis General H1, se determinó que esta correlación es moderada.

#### Segunda

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.446 entre el Clima Organizacional en su dimensión potencial humano y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi hipótesis específica H2, lo que indica la existencia de una correlación moderada.

#### Tercera

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.443 entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi hipótesis específica H3, lo que indica la existencia de una correlación moderada.

#### Cuarta

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.617 entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi hipótesis específica H4, lo que indica existencia de una correlación moderada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### Primera

El gerente del área de seguridad ciudadana el cual es el encargado de realizar las gestiones para mejorar la satisfacción laboral no solo de un área sino de todas las que están a su cargo, se le recomienda que preste mayor importancia a la percepción que tiene los trabajadores sobre el clima organizacional ya que al mejorarse mejorara la satisfacción y también mejorara la calidad del servicio

### Segunda

El jefe del área de serenazgo debería reconocer con mayor frecuencia los éxitos de los trabajadores a su cargo mediante refuerzos positivos (reconocimientos verbales y/o tangibles), y borrar las frases “para eso se te paga”, “agradezca que tiene trabajo” y buscar con ello sentido de significado y de logro en el trabajo de cada uno.

### Tercera

los supervisores los cuales tiene el tarto directo día a día deberían fomentar buenas relaciones entre compañeros para crear un sentimiento de unidad y poder incrementar de esta forma la motivación y las ganas de trabajar, eliminar la monotonía y evitar la rutina manteniendo comunicaciones fluidas con los trabajadores; dar autonomía con la finalidad de que puedan generar sus propios desafíos.

### Cuarta

Los trabajadores (serenos) tiene que apoyar y velar por el cuidado de los espacios destinados a su uso, como también mejorar las relaciones intrapersonales buscado la unión y la confianza.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Bustos, P. y Miranda. (2001). *Clima organizacional*. Santiago. Lautaro.
- Brunet, I. (1997) El clima de trabajo de las organizaciones. México, trillas.
- Chiang, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Ed. Universidad Pontificia comillas.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. Ed). México: Mc Graw Hill.
- Cortéz, J. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Nachón, Xalapa, Veracruz. (tesis) México: universidad Veracruzana.
- Crespín M. (2012). *Clima Organizacional Según La Percepción De Los Docentes De Una Institución Educativa De la Región Callao*. (tesis) Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Departamento Administrativo De La Función Pública. (2001). *Clima Organizacional Colombia*.
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. (2da edición). Thompson, México.
- Freddy, W. (2017) *Importancia De La Gestión Del Talento Humano*. Blog.pucp.edu.pe 9 de enero del 2017. Recuperado de URL: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- Gamarra, R. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. (tesis). San miguel: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Garcés, A. (2014). *Medición del clima organizacional*. Madrid. Aguilar.

- García, E., Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. (Vol. II) España.
- García, M. del pilar. (2004). *El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización*. (tesis) Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- García, J. (2008). *Diagnóstico del tipo de cultura organizacional predominante en un canal de ventas de tarjetas de crédito de un Banco Guatemalteco*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Garza, D. (2010). *El Clima Organizacional En La Dirección De Ejecución De Sanciones De La Secretaria De Seguridad Publica En TAMAULIPAS*. (tesis). México: Universidad Autónoma De TAUMAULIPAS.
- Gonzales, Y. (2015) *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral De Docentes En Educación Media General*. (tesis) Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Hackman, J. y Oldham, R. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey*. Journal of Applied Psychology, 1975, 60, 159-170.
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press H.
- Hellriegel, D., Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ma. Ed.) México. Thomsom.
- Hernández, R.; Fernández, C. Y Baptista, P. (2010). p. 85. *Metodología de la investigación* (5° edición). México: McGraw Hill.
- Hernandez, M. (2010). *Estudio de Clima Organizacional En La Empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A.* (tesis). Venezuela: Universidad Católica Andres Bello.
- Herzberg, M. Y Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: John Wiley & Sons.

- Hinojosa, C. (2010) *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. (tesis) Chile: Universidad De Playa Ancha
- House, J. y Mitchell, R. (1974). *Path goal theory of leadership*. Journal of Contemporary Business, 3, 81-97.
- Latin American Quality Institute (2012) *El potencial humano, recurso primordial en las empresas*. Recuperado de [http://www.laqualityinstitute.org/artc/laqui\\_art\\_3.pdf](http://www.laqualityinstitute.org/artc/laqui_art_3.pdf) el 17 de enero del 2017
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa, Colección trópicos. Primera edición. Venezuela.
- León, A. (2011). *Satisfacción Laboral en Docentes De Primaria en Instituciones Educativas Inclusivas – Región Callao*. (tesis) Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Likert, R. (1967). *La Organización Humana*. Nueva York: McGraw Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Escuela de Negocios de Harvard. Prensa.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Locke, A. (1969). *What is job Satisfaction?* In Organizational Behavior and Human Performance, 4, pp. 309-336.
- Locke, A. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción en el trabajo: Manual de Y Psicología Organizacional*. Chicago: Rand McNally.
- Marín, L. (2005). *Sociología para la empresa*, editorial McGraw Hill.
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*, in psychclassics.yorku.ca
- Medina, J. (2010). *Liderazgo y Desarrollo Del Potencial Humano en la Gerencia Regional de Salud Arequipa*. (tesis) universidad andina Néstor Cáceres Velásquez. Perú.

- Mendoza, M. (2012). *Clima Organizacional Y Rendimiento Académico En Estudiantes Del Tercero De Secundaria En Una Institución Educativa De Ventanilla*. (tesis) Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Ministerio De Salud (MINSA). R.M. 468-2011. *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*.
- Montalbán, J. (2003). *Evaluación del clima organizacional*. México. Limas.
- Montufar, G. (2013). *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*. (4ta. Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editorial Y Comercializadora Cartolan Palma, C.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima organizacional CL-SPF*.
- Pérez, O. y Rivero, L. (2013) *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana, Periodo 2013*. (tesis). Iquitos: Universidad Nacional De La Amazonia Peruana.
- Peña, M. (1985). *La psicología y la empresa*. Barcelona: Ed. Hispano Europea, S.A.
- Quarstein, A., McAfee, B., y Glassman, M. (1992). *Los sucesos situacionales Teoría de la satisfacción en el trabajo*, Human Relations, 45, (8), 859-873.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administration*. (10ma. Ed.) México: Pearson.
- Robbins, S. Y Judge, R. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15va ed.) México: Pearson.
- Reddin, W. (2004). *Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad*. Cuadernos de Management N° 120 noviembre. Ed. Nueva empresa.
- Rodriguez, D. (2004). *Diagnostico Organizacional*. (7ma. Ed.) Chile.
- Salazar, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades*. (tesis) surco: Pontificia Universidad Católica Del Perú.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.

Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.

Williams, V. (2013) *estudio diagnóstico de clima organizacional en una dependencia pública*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1

## Artículo Científico

## TÍTULO

El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016.

## AUTOR

Bch. Rojas Muñoz Jose Percy

Jp1643@hotmail.com

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016.

El tipo de investigación empleado fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño transversal. La población fue de 210 trabajadores de la cual mediante formula probabilística se obtuvo la muestra de 117 trabajadores los que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, La información fue recolectada a través de un cuestionario auto administrado a los trabajadores en el mes de mayo del 2016. Dicho cuestionario fue validado por un experto y sometido a la prueba de confiabilidad alfa de Crombach dando como resultado 0.902 para el instrumento que medirá la variable clima organizacional y 0.768 para la variable que medirá la variable satisfacción laboral.

El resultado evidencio una correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. Por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.526. Concluyéndose que el gerente debe implementar proyectos de mejora continua con las responsables unidades operativas para mejorar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de prestar un mejor servicio.

Palabras claves: clima organizacional, potencial humano, cultura organizacional, diseño organizacional satisfacción laboral.

#### Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction among workers in the Lurigancho - Chosica district municipality, 2016.

The type of research used was of quantitative approach, descriptive correlational level, transversal design. The population was 210 workers. Through a probabilistic formula, a sample of 117 workers was obtained, which were selected by simple random sampling. The information was collected through a self-administered questionnaire to workers in May 2016. Said Questionnaire was validated by an expert and subjected to the alpha reliability test of Crombach resulting in 0.902 for the instrument that will measure the variable organizational climate and 0.768 for the variable that will measure the labor satisfaction variable.

The result showed a moderate positive correlation between the organizational climate and the job satisfaction in the workers of the district municipality of Lurigancho - Chosica, 2016. By the Spearman correlation coefficient of 0.526. Concluding that the manager must implement projects of continuous improvement with the responsible operative units to improve the relation of the organizational climate and the job satisfaction with the purpose of providing a better service.

*Key words:* organizational climate, human potential, organizational culture, organizational design, job satisfaction.

#### INTRODUCCIÓN

El presente estudio se enmarca dentro de la línea de investigación correspondiente al talento humano siendo importante para futuras investigaciones, debido a que las organizaciones se encuentran

en un entorno turbulento en el que la única constante es el cambio, y esto los obliga a adaptarse a las exigencias competitivas del entorno. Por tal motivo es que las investigaciones que están orientadas hacia el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral son imprescindibles, ya que propician a los diversos empleados a poder expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización. Constituyendo así el un instrumento de indagación.

Esta investigación tiene como problema centra la existencia o no de una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016 como también la relación entre sus dimensiones las cuales son potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional frente a la satisfacción laboral. Este estudio se realizó de manera autofinanciada, como también el desarrollo de los objetivos beneficiara a un importante segmento social del cual es parte nuestra muestra.

## METODOLOGÍA

El método que estamos utilizando en nuestra tesis es el método hipotético deductivo en su enfoque cuantitativo El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

## RESULTADOS

Se obtuvo como resultado que si existe una relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016, este resultado es producto de realizar el tratamiento estadístico teniendo como resultado de acuerdo a los datos obtenidos que se aceptan todas las hipótesis alternas donde si indica que si existe relación entre las variables clima organizacional y sus dimensiones frente a la satisfacción laboral.

## DISCUSIÓN

Con respecto a la primera hipótesis planteada H1 los resultados muestran que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 positiva y moderada de acuerdo al coeficiente de correlación de 0.526. Estos hallazgos significan que las variaciones en una de las variables, ira acompañada de variaciones moderadas en la otra variable, lo cual coincide con lo que afirma Hinojosa (2016) en su investigación, llegó también a concluir que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y menciona que la satisfacción es positiva o moderada siempre y cuando el clima organizacional tenga construcción también positiva o moderada; de igual manera se da con la hipótesis específica H4, los resultados muestran que también existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.617 lo cual indica que es cual presenta una correlación alta. Estos hallazgos significan que, mientras las puntuaciones en la variable clima organizacional en su dimensión cultura organizacional se incrementan, las puntuaciones en la variable satisfacción laboral se incrementaran moderadamente. De acuerdo con la tesis Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral De Docentes en Educación Media General, elaborada por Lcda. Yamilis Gonzáles, Venezuela (2015) llego a la conclusión de que se estableció una relación alta, a la que indica que a medida que la variable cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable satisfacción laboral de docentes y viceversa.

## CONCLUSIONES

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.526 entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi Hipótesis General H1, se determinó que esta correlación en moderada.

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.446 entre el Clima Organizacional en su dimensión potencial humano y la variable Satisfacción Laboral

en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi hipótesis específica H2, lo que indica la existencia de una correlación moderada.

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.443 entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi hipótesis específica H3, lo que indica la existencia de una correlación moderada.

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.617 entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a mi hipótesis específica H4, lo que indica existencia de una correlación moderada

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Gonzales, Y. (2015) *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral De Docentes En Educación Media General*. (tesis) Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

Hernández s., Roberto; Fernández C., Carlos Y Baptista L., pilar (2010). p. 85. *Metodología de la investigación* (5° edición). México: McGraw Hill.

Hinojosa, C. (2010) *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. (tesis) Chile: Universidad De Playa Ancha

#### RECOMENDACIONES

El gerente del área de seguridad ciudadana el cual es el encargado de realizar las gestiones para mejorar la satisfacción laboral no solo de un área sino de todas las que están a su cargo, se le recomienda que preste mayor importancia a la percepción que tiene los trabajadores sobre el clima organizacional ya que al mejorarse mejorara la satisfacción y también mejorara la calidad del servicio

El jefe del área de serenazgo debería reconocer con mayor frecuencia los éxitos de los trabajadores a su cargo mediante refuerzos positivos (reconocimientos verbales

y/o tangibles), y borrar las frases “para eso se te paga”, “agradezca que tiene trabajo” y buscar con ello sentido de significado y de logro en el trabajo de cada uno.

los supervisores los cuales tiene el tarto directo día a día deberían fomentar buenas relaciones entre compañeros para crear un sentimiento de unidad y poder incrementar de esta forma la motivación y las ganas de trabajar, eliminar la monotonía y evitar la rutina manteniendo comunicaciones fluidas con los trabajadores; dar autonomía con la finalidad de que puedan generar sus propios desafíos.

Los trabajadores (serenos) tiene que apoyar y velar por el cuidado de los espacios destinados a su uso, como también mejorar las relaciones intrapersonales buscado la unión y la confianza.

## DECLARACION JURADDA DE AUTORIA Y AUTORIZACIÓN

### PARA LA PUBLICACION DEL ARTÍCULO CIENTIFICO

Yo; JOSE PERCY ROJAS MUÑOZ, estudiante (x), egresado ( ), docente ( ), del programa Maestría en Gestión Pública de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 44597939, con el artículo titulado.

“El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016”

Declaro bajo juramento que:

El artículo pertenece a mi autoría.

El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado n presentado anteriormente para alguna revista.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de los otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

JOSER PERCY ROJAS MUÑOZ

## Anexo 2

## Matriz De Consistencia

**TITULO:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURIGANCHO – CHOSICA, 2016

**AUTOR:** Br. JOSE PERCY ROJAS MUÑOZ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE X: Clima Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016?</p>	<p>General:</p> <p>identificar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016.</p>	<p>General:</p> <p>H1 Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho de Chosica, 2016.</p>	<p>Potencial humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La innovación es características de nuestra organización.</li> <li>• Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.</li> <li>• Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.</li> <li>• Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios.</li> <li>• Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.</li> <li>• Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.</li> <li>• Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No saludable (28 – 56)</li> <li>• Por mejorar (57 – 84)</li> <li>• Saludable (58 – 112)</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo es evaluado de forma adecuada. 8</li> <li>• Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. 9</li> <li>• En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. 10</li> <li>• La limpieza de los ambientes es adecuada 11</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE X: Clima Organizacional			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles/rangos
<p>Específicos</p> <p>A. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión Potencial Humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016?</p>	<p>Específicos</p> <p>A. Determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional en su dimensión Potencial Humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016.</p>	<p>Específicos</p> <p>H2 Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016.</p>	<p>Diseño Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</li> <li>• En mi organización participo en la toma de decisiones.</li> <li>• Mi salario y beneficio son razonables.</li> <li>• Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado.</li> <li>• Las tareas que desempeño corresponden a mi función.</li> <li>• Conozco las tareas o funciones específicas que debí realizar en mi organización.</li> <li>• Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.</li> <li>• Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo</li> <li>• Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes</li> </ul>	<p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No saludable (28 – 56)</li> <li>• Por mejorar (57 – 84)</li> <li>• Saludable (58 – 112)</li> </ul>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE X: Clima Organizacional			
			Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles/rangos
<p>Específicos</p> <p>B. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión Diseño Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016?</p>	<p>Específicos</p> <p>B. Determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional en su dimensión Diseño Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016.</p>	<p>Específicos</p> <p>H3 Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016.</p>	<p>Cultura Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.</li> <li>• Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.</li> <li>• Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo.</li> <li>• Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer.</li> <li>• Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.</li> <li>• Estoy comprometido con mi organización.</li> <li>• Me interesa el desarrollo de mi organización</li> <li>• Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización</li> </ul>	<p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No saludable (28 – 56)</li> <li>• Por mejorar (57 – 84)</li> <li>• Saludable (58 – 112)</li> </ul>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE Y: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles/rangos
<p>Específicos</p> <p>C. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión Cultura Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016?</p>	<p>Específicos</p> <p>D. Determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional en su dimensión Cultura Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica, 2016.</p>	<p>Específicos</p> <p>H4 Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016.</p>	<p>Significación</p> <p>Tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser</li> <li>• La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</li> <li>• Me siento útil con la labor que realizo.</li> <li>• Me complace los resultados de mi trabajo.</li> <li>• Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</li> <li>• Me gusta el trabajo que realizo.</li> <li>• Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</li> <li>• Me gusta la actividad que realizo</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho (27 – 63)</li> <li>• Satisfecho (64 – 99)</li> <li>• Muy satisfecho (100 – 135)</li> </ul>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE Y: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles/rangos
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.</li> <li>• El ambiente donde trabajo es confortable.</li> <li>• Me disgusta mi horario.</li> <li>• Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo.</li> <li>• La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.</li> <li>• El horario de trabajo me resulta cómodo.</li> <li>• En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.</li> <li>• Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</li> <li>• Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</li> </ul>	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho (27 – 63)</li> <li>• Satisfecho (64 – 99)</li> <li>• Muy satisfecho (100 – 135)</li> </ul>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE Y: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles/rangos
			Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”.</li> <li>• Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.</li> <li>• Las tareas que realizo es percibido como algo sin importancia.</li> <li>• Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</li> <li>• Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</li> </ul>	18 19 20 21 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho (27 – 63)</li> <li>• Satisfecho (64 – 99)</li> <li>• Muy satisfecho (100 – 135)</li> </ul>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE Y: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.</li> <li>• Me siento mal con lo que gano.</li> <li>• El sueldo que tengo es bastante aceptable.</li> <li>• La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando.</li> <li>• Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</li> </ul>	23  24  25  26  27	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho (27 – 63)</li> <li>• Satisfecho (64 – 99)</li> <li>• Muy satisfecho (100 – 135)</li> </ul>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO:</b> Cuantitativo, correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal correlacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p><b>POBLACION:</b> Trabajadores del área de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, que hacen un total de 210 entre los tres turnos.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 117 trabajadores</p> <p><b>METODO DE MUESTREO:</b> Muestreo aleatorio simple.</p>	<p><b>Variable X: CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario cerrado Autor: MINSA Año: 2011 Monitoreo: tesista Ámbito de aplicación: Municipalidad distrital de Lurigancho Chosica – área de seguridad ciudadana Formas de Administración: Grupal e individual</p> <hr/> <p><b>Variable Y: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario Autor: PhD. Sonia Palma Solís Año: 2005 Monitoreo: tesista Ámbito de aplicación: Municipalidad distrital de Lurigancho Chosica – área de seguridad ciudadana Formas de Administración: Grupal e individual</p>	<p><b>INFERENCIAL.</b> . Coeficiente de correlación de Spearman . Prueba de la significación de rs</p> <p><b>DE LA PRUEBA.</b> . Se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los Instrumentos.</p>

Anexo 3  
Certificado De Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE... *Clima Organizacional* .....

	ITEMS	Claridad (1)		Pertinencia (2)		Relevancia (3)		sugerencias
		si	no	si	no	Si	no	
	POTENCIAL HUMANO							
1	La innovación es características de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
4	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios	X		X		X		
5	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.	X		X		X		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
8	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada	X		X		X		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
	DISEÑO ORGANIZACIONAL							
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
13	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
14	Mi salario y beneficio son razonables	X		X		X		

15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debí realizar en mi organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CULTURA ORGANIZACIONAL	si	no	si	no	si	no	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Estoy comprometido con mi organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Me interesa el desarrollo de mi organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Gómez Briceño, Alejandro Efraín* .....de *09* de *julio* del 20*16*  
DNI: *20.649.065*.....

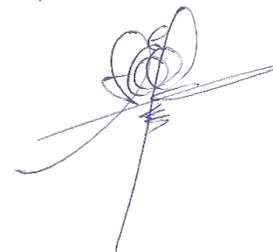
Especialidad del evaluador: *Metodólogo*.....

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *Satisfacción Laboral*.....

	ITEMS	Claridad (1)		Pertinencia (2)		Relevancia (3)		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	<b>SIGNIFICACIÓN TAREA</b>							
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	X		X		X		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		
3	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
4	Me complace los resultados de mi trabajo	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		
6	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		
8	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	si	no	si	no	si	no	
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores	X		X		X		
10	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
11	Me disgusta mi horario	X		X		X		
12	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		
14	El horario de trabajo me resulta cómodo	X		X		X		
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	X		X		X		
16	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	X		X		X		
	<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>	si	no	si	no	si	no	
18	Siento que recibo de parte de la organización "maltrato"	X		X		X		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	X		X		X		
20	Las tareas que realizo es percibido como algo sin importancia	X		X		X		

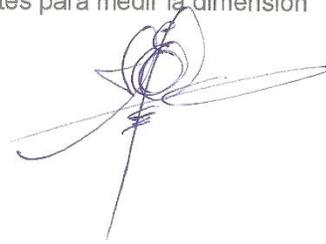
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	X		X		X	
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	X		X		X	
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>		si	no	si	no	si	no
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	X		X		X	
24	Me siento mal con lo que gano	X		X		X	
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X	
26	La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando	X		X		X	
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gómez Rriceño, Alejandro Efraín ..... 09 de julio del 2016  
 Especialidad del evaluador: Metodólogo ..... DNI: 20649065 .....

- <sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
  - <sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.
  - <sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anexo 4  
 MATRIZ DE DATOS PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
 VARIABLE X: clima organizacional

TRABAJADOR \ ITEMS	ITEMS																												TOTAL	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28		
trabajador 1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	36	
trabajador 2	3	1	2	2	1	1	1	4	2	3	1	2	1	1	2	2	3	1	4	2	2	2	3	2	1	4	4	3	60	
trabajador 3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	67	
trabajador 4	2	2	1	3	1	1	1	4	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	55	
trabajador 5	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	88	
trabajador 6	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	1	4	2	3	2	2	2	3	4	2	4	72	
trabajador 7	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	93	
trabajador 8	2	4	4	3	2	2	2	3	4	4	2	2	1	3	3	3	2	2	3	1	4	2	1	3	4	2	4	4	76	
trabajador 9	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	74	
trabajador 10	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	4	2	1	1	1	3	2	4	1	3	59	
trabajador 11	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	94	
trabajador 12	2	2	4	2	1	4	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	75	
trabajador 13	1	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	1	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	76	
trabajador 14	2	2	4	3	1	3	4	3	2	2	4	2	2	2	1	2	3	1	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	78	
trabajador 15	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	90	
trabajador 16	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	4	1	4	2	1	2	1	4	2	4	2	4	56	
trabajador 17	3	4	2	2	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	1	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	85	
trabajador 18	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	62	
trabajador 19	2	4	2	3	4	4	3	3	4	1	4	2	2	2	4	2	3	1	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	81	
trabajador 20	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	4	86	
trabajador 21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	83	
trabajador 22	3	3	2	3	4	3	8	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	1	4	1	2	3	2	2	3	4	4	4	85	
trabajador 23	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	77	
trabajador 24	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77
trabajador 25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	83	
trabajador 26	2	2	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	1	2	2	1	2	2	4	2	4	77	
trabajador 27	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	86	
trabajador 28	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	62	
trabajador 29	1	1	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	1	1	4	4	4	2	2	1	1	3	3	4	72	
trabajador 30	4	4	3	3	2	2	2	4	2	1	4	1	1	2	2	1	4	1	4	1	2	2	1	3	3	4	2	4	69	
TOTAL	69	81	76	81	74	81	84	100	83	67	89	69	60	69	74	75	85	48	97	67	81	79	69	87	88	104	86	111	2234	

## Anexo 4

## MATRIZ DE DATOS PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

## VARIABLE Y: satisfacción laboral

ITEMS TRABAJADOR	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	TOTAL
trabajador 1	4	5	2	4	5	4	3	1	1	5	4	4	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	71
trabajador 2	3	2	5	5	1	2	5	5	5	2	2	2	2	5	3	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	99
trabajador 3	5	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	90
trabajador 4	2	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	84
trabajador 5	4	2	5	5	3	1	5	4	4	2	1	3	5	5	3	5	3	5	2	5	3	5	5	3	4	4	4	100
trabajador 6	4	5	4	5	3	4	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	4	5	1	5	5	4	4	5	5	4	5	99
trabajador 7	5	2	5	5	2	2	5	5	5	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	100
trabajador 8	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	87
trabajador 9	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	5	5	5	4	3	2	3	4	5	93
trabajador 10	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	1	1	3	3	1	3	5	5	5	4	5	5	3	101
trabajador 11	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	112
trabajador 12	4	2	4	4	2	1	5	5	2	1	5	5	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	107
trabajador 13	4	5	5	5	2	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	113
trabajador 14	4	2	4	4	2	5	5	5	2	1	5	5	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	111
trabajador 15	4	2	4	4	2	1	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	82
trabajador 16	4	2	3	5	1	1	5	3	1	1	4	5	1	5	3	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	4	3	89
trabajador 17	4	2	5	5	4	2	5	4	4	2	5	5	1	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	3	105
trabajador 18	2	3	1	5	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	5	5	3	4	4	78
trabajador 19	2	5	2	5	5	4	4	4	2	2	4	2	2	5	3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	98
trabajador 20	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	112
trabajador 21	2	3	4	5	3	2	5	4	3	4	3	2	3	5	5	2	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	3	96
trabajador 22	3	4	2	4	2	2	3	3	4	1	4	1	1	4	4	4	1	4	1	2	4	4	4	5	4	4	4	83
trabajador 23	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	99
trabajador 24	4	2	4	5	2	2	5	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	92
trabajador 25	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	84
trabajador 26	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	3	5	3	4	2	4	2	4	4	5	3	5	4	5	2	99
trabajador 27	4	3	2	5	2	1	4	4	4	2	2	3	3	5	4	4	3	4	2	4	4	5	2	3	5	4	4	92
trabajador 28	4	4	2	4	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	82
trabajador 29	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	111
trabajador 30	2	2	4	5	2	3	5	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	5	5	4	5	3	5	2	85
TOTAL	111	98	112	136	82	80	131	110	100	81	87	87	82	127	102	104	83	117	73	121	120	126	112	106	126	126	114	2854

Anexo 5  
VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,902	28

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	72,17	159,316	,410	,900
ITEM 2	71,77	156,875	,458	,899
ITEM 3	71,93	157,513	,478	,898
ITEM 4	71,77	162,668	,435	,899
ITEM 5	72,00	150,207	,632	,895
ITEM 6	71,77	153,426	,711	,894
ITEM 7	71,67	150,092	,549	,897
<b>ITEM 8</b>	<b>71,13</b>	<b>169,292</b>	<b>,003</b>	<b>,904</b>
ITEM 9	71,70	154,079	,695	,894
ITEM 10	72,23	161,426	,387	,900
ITEM 11	71,50	154,121	,636	,895
ITEM 12	72,17	159,178	,438	,899
ITEM 13	72,47	154,464	,702	,894
ITEM 14	72,17	153,247	,757	,893
ITEM 15	72,00	154,207	,654	,895
ITEM 16	71,97	155,137	,641	,895
ITEM 17	71,63	162,930	,252	,903
ITEM 18	72,87	160,051	,388	,900
<b>ITEM 19</b>	<b>71,23</b>	<b>170,185</b>	<b>-,057</b>	<b>,907</b>
ITEM 20	72,23	163,151	,248	,903
ITEM 21	71,77	158,668	,462	,899
ITEM 22	71,83	161,109	,409	,899

ITEM 23	72,17	155,385	,499	,898
ITEM 24	71,57	158,461	,444	,899
ITEM 25	71,53	153,637	,645	,895
<b>ITEM 26</b>	<b>71,00</b>	<b>165,793</b>	<b>,162</b>	<b>,903</b>
ITEM 27	71,60	157,007	,524	,897
ITEM 28	70,77	161,082	,609	,898

---

## INTERPRETACIÓN

El coeficiente 0.902 nos indica una confiabilidad elevada esto quiere decir que el instrumento para medir el clima organizacional hace mediciones estables y consistentes. Sin embargo, se anularán los ítems 8,19 y 26 de acuerdo al criterio de Kline ( $\geq 0.20$ ), quedando el nuevo cuestionario compuesto por 25 ítems.

## Anexo 5

## VARIABLE Y: SATISFACCION LABORAL

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach		N de elementos
,768		27

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	91,43	121,151	,210	,765
<b>ITEM 2</b>	<b>91,87</b>	<b>124,120</b>	<b>,013</b>	<b>,777</b>
ITEM 3	91,40	113,766	,463	,751
<b>ITEM 4</b>	<b>90,60</b>	<b>124,455</b>	<b>,094</b>	<b>,768</b>
<b>ITEM 5</b>	<b>92,40</b>	<b>121,628</b>	<b>,121</b>	<b>,770</b>
<b>ITEM 6</b>	<b>92,47</b>	<b>121,706</b>	<b>,100</b>	<b>,772</b>
ITEM 7	90,77	120,668	,331	,761
ITEM 8	91,47	113,292	,531	,748
ITEM 9	91,80	118,166	,249	,763
<b>ITEM 10</b>	<b>92,43</b>	<b>130,392</b>	<b>-,215</b>	<b>,789</b>
<b>ITEM 11</b>	<b>92,23</b>	<b>120,737</b>	<b>,130</b>	<b>,771</b>
ITEM 12	92,23	115,564	,323	,759
ITEM 13	92,40	116,800	,288	,761
ITEM 14	90,90	113,128	,602	,746
ITEM 15	91,73	113,651	,458	,751
ITEM 16	91,67	111,402	,467	,749
<b>ITEM 17</b>	<b>92,37</b>	<b>123,826</b>	<b>,021</b>	<b>,777</b>
ITEM 18	91,23	114,737	,502	,751
<b>ITEM 19</b>	<b>92,70</b>	<b>119,252</b>	<b>,189</b>	<b>,767</b>
ITEM 20	91,10	109,541	,663	,739
ITEM 21	91,13	113,016	,495	,749

ITEM 22	90,93	113,306	,529	,748
ITEM 23	91,40	113,903	,442	,752
<b>ITEM 24</b>	<b>91,60</b>	<b>123,214</b>	<b>,020</b>	<b>,781</b>
ITEM 25	90,93	112,271	,688	,743
ITEM 26	90,93	117,513	,557	,753
<b>ITEM 27</b>	<b>91,33</b>	<b>121,195</b>	<b>,164</b>	<b>,767</b>

---

## INTERPRETACIÓN

El coeficiente 0.768 nos indica una confiabilidad aceptable esto quiere decir que el instrumento para medir la satisfacción laboral hace mediciones estables y consistentes. Sin embargo, se anularán los ítems 2, 4, 5, 6, 10, 11, 17, 19, 24 y 27 de acuerdo al criterio de Kline ( $\geq 0.20$ ), quedando el nuevo cuestionario compuesto por 17 ítems.

Anexo 6  
 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Le pedimos que su opinión sea lo más sincera posible, ya que sus respuestas son valiosas. La información que usted nos proporcione en este formato se maneja de forma segura y confidencial.

- Marque con una x la respuesta correcta:
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta

Escalas: nunca (1) a veces (2) frecuentemente (3) siempre (4)

	ITEMS	nunca	a veces	frecuente mente	siempre
	POTENCIAL HUMANO				
1	La innovación es características de nuestra organización				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
4	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios				
5	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.				
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
8	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada				

9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
11	La limpieza de los ambientes es adecuada				
	DISEÑO ORGANIZACIONAL				
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
13	En mi organización participo en la toma de decisiones				
14	Mi salario y beneficio son razonables				
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado				
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				
	CULTURA ORGANIZACIONAL				
20	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
22	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo				
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer				

24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización				
26	Estoy sonriente				
27	Cometo errores				

## Anexo 6

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO DE SATISFACIÓN LABORAL

Le pedimos que su opinión sea lo más sincera posible, ya que sus respuestas son valiosas. La información que usted nos proporcione en este formato se maneja de forma segura y confidencial.

- Marque con una x la respuesta correcta:
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta

Escalas: total acuerdo (5)  
en desacuerdo (2)

acuerdo (4)

indeciso (3)

Total desacuerdo (1)

	ITEMS	TOTAL, ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL, DESACUERDO
	SIGNIFICACIÓN TAREA					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	Me siento útil con la labor que realizo					
3	Me complace los resultados de mi trabajo					
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
5	Me gusta el trabajo que realizo					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
7	Me gusta la actividad que realizo					
	CONDICIONES DE TRABAJO					

8	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
9	El ambiente donde trabajo es confortable					
10	Me disgusta mi horario					
11	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo					
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
13	El horario de trabajo me resulta cómodo					
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
15	Las tareas que realizo es percibido como algo sin importancia					
	BENEFICIOS ECONOMICOS					
16	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
17	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

Anexo 7  
MATRIZ DE DATOS - APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO A LA MUESTRA

	Variable X Clima organizacional	dimensiones			Variable Y Satisfacción laboral
		Potencial humano	Diseño organizacional	Cultura organizacional	
1	85	31	29	25	73
2	78	31	25	22	68
3	95	41	29	25	77
4	76	29	25	22	67
5	76	30	24	22	63
6	53	18	18	17	58
7	74	25	28	21	65
8	60	24	19	17	71
9	91	34	32	25	70
10	75	26	26	23	66
11	32	12	9	11	39
12	56	19	14	23	82
13	64	24	20	20	66
14	57	18	16	23	56
15	82	31	28	23	80
16	66	25	21	20	71
17	91	37	28	26	77
18	78	33	22	23	66
19	71	32	19	20	65
20	61	20	18	23	71
21	90	39	26	25	84
22	67	26	21	20	83
23	79	25	28	26	88
24	72	26	22	24	83
25	84	35	26	23	66
26	50	15	17	18	67

27	77	26	29	22	77
28	55	20	18	17	55
29	72	28	27	17	64
30	83	32	27	24	81
31	77	29	25	23	71
32	73	28	23	22	61
33	71	27	23	21	72
34	71	26	25	20	68
35	73	29	25	19	64
36	71	31	20	20	73
37	81	32	29	20	71
38	57	21	21	15	59
39	72	30	18	24	79
40	67	20	22	25	64
41	80	34	26	20	67
42	48	16	19	13	64
43	52	19	16	17	60
44	70	25	24	21	69
45	82	32	27	23	71
46	58	24	17	17	63
47	73	26	23	24	77
48	64	23	22	19	61
49	74	29	25	20	72
50	76	26	27	23	75
51	68	27	23	18	63
52	85	31	29	25	73
53	80	31	25	24	68
54	94	41	29	24	77
55	73	29	25	19	67
56	72	30	24	18	63
57	51	20	13	18	61

58	68	27	23	18	63
59	85	31	29	25	73
60	78	31	25	22	68
61	95	41	29	25	77
62	73	29	25	19	67
63	76	30	24	22	63
64	49	18	18	13	58
65	73	25	28	20	65
66	60	24	19	17	71
67	62	20	22	20	64
68	80	34	26	20	67
69	48	16	19	13	64
70	52	19	16	17	60
71	70	25	24	21	69
72	82	32	27	23	71
73	58	24	17	17	63
74	73	26	23	24	77
75	64	23	22	19	61
76	74	29	25	20	72
77	77	26	27	24	75
78	85	31	29	25	73
89	78	31	25	22	68
80	95	41	29	25	77
81	73	29	25	19	67
82	76	30	24	22	63
83	53	18	18	17	58
84	77	25	28	24	65
85	60	24	19	17	71
86	91	34	32	25	70
87	75	26	26	23	66
88	32	12	9	11	39

89	52	19	14	19	82
90	67	24	20	23	66
91	53	18	16	19	56
92	78	31	28	19	80
93	66	25	21	20	71
94	89	37	28	24	77
95	77	33	22	22	66
96	71	32	19	20	65
97	53	20	18	15	71
98	90	39	26	25	84
99	70	26	21	23	83
100	79	25	28	26	88
101	73	26	22	25	83
102	84	35	26	23	66
103	51	15	17	19	67
104	77	26	29	22	77
105	55	20	18	17	55
106	77	28	27	22	64
107	83	32	27	24	81
108	77	29	25	23	71
109	73	28	23	22	61
110	73	27	23	23	72
111	71	26	25	20	68
112	76	29	25	22	64
113	71	31	20	20	73
114	81	32	29	20	71
115	57	21	21	15	59
116	68	30	18	20	79
117	62	20	22	20	64

## Anexo 8



MUNICIPALIDAD DE LURIGANCHO CHOSICA  
SUB GERENCIA DE SERENAZGO

## CONSTANCIA

El Sr. Jorge Eduardo Naveros Molocho, Sub Gerente de Serenazgo de la Municipalidad de Lurigancho Chosica:

**Hace constar:**

Que la Sr. Rojas Muñoz Jose Percy, identificada con DNI N° 44597939, estudiante de la Universidad Particular Cesar Vallejo, realizo encuesta al personal de Serenazgo de esta Sub Gerencia, en el mes de mayo del año 2016, donde demostró responsabilidad.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que considere conviviente.

Chosica, 13 de enero de 2017

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
LURIGANCHO CHOSICA  
Jorge E. Naveros Molocho  
SUB GERENTE DE SERENAZGO

Anexo 9  
CORRELACIONES

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

correlaciones

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONA	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,526**</b>
	L	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	SATISFACCIO LABORAL	Coeficiente de correlación	<b>,526**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Como se puede apreciar en el cuadro el coeficiente de correlación de spearman entre las variables clima Organizacional y Satisfacción laboral de 0.526, considerada una correlación moderada.

### Correlaciones

		potencial humano	SATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	Potencial humano	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,446**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
		<hr/>		
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	<b>,446**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Como vemos en el cuadro el coeficiente de correlación de spearman de la variable clima organizacional en su dimensión potencial humano frente a la variable satisfacción laboral es de 0.446 considerada una correlación moderada.

### Correlaciones

		diseño organizacional	SATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,443**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
		<hr/>		
	SATISFACCIO N LABORAL	Coeficiente de correlación	<b>,443**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Como vemos en el cuadro el coeficiente de correlación de spearman de la variable clima organizacional en su dimensión diseño organizacional frente a la variable satisfacción laboral es de 0.443 considerada una correlación moderada.

### Correlación

			cultura organizacional	SATISFACCIO LABORAL
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,617**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
		SATISFACCIO LABORAL	<b>,617**</b>	1,000
		Coeficiente de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Como vemos en el cuadro el coeficiente de correlación de spearman de la variable clima organizacional en su dimensión cultura organizacional frente a la variable satisfacción laboral es de 0.617 considerada una correlación moderada.