



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Ruth Alexandra Abarca Carrillo

ASESORA

Lic. Martha Alicia Ames Coca

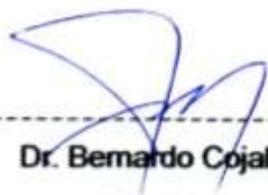
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

LIMA - PERÚ

2014

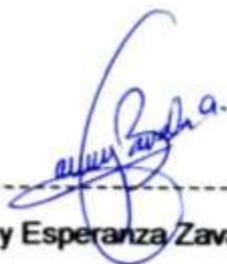
Página del jurado



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



Mg. Teresa Gonzales Moncada
Secretario



Mg. Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Vocal

Dedicatoria

A Dios por estar siempre a mi lado y darme la fortaleza cada día para vencer los obstáculos y alcanzar mis metas. A mis padres por su paciencia, consejos y su exigencia. A mi esposo e hijos que son mi motivación y mi orgullo.

Ruth

Agradecimiento

Agradezco infinitamente, para la realización de esta tesis el apoyo de: Dios por su bendición; A mis padres, Félix y Blanca por sus consejos, sacrificios y amor; A Mi esposo e hijos, Juan Carlos y Antonella y Valentino a quienes amo y quienes son mi inspiración para poder superarme cada día; A mis grandes amigos Alberto y Carmen por sus conocimientos compartidos; A mi universidad por darme la oportunidad de ser una profesional; A mis profesores de la facultad por sus conocimientos y mi asesora Martha Ames por sus conocimientos, a mis compañeros por apoyarme.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ruth Alexandra Abarca Carrillo con DNI N°42864607, a efecto de cumplir los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación, declarado bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, marzo de 2014



Ruth Alexandra Abarca Carrillo

DNI 42864607

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El clima organizacional y toma de decisiones es importante porque es un constructor de percepciones individuales que resultan del proceso de interacción social y la toma de decisiones está tan ligada a nuestra vida que no podemos prescindir de ello: no podemos abstenernos de hacerlo, porque decidir no tomar una decisión implica de por sí haberlo hecho. Lo que sí podemos decidir es si la queremos tomar nosotros o si preferimos que otros lo hagan por nosotros.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivos e hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene diseño de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

La autora

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema:	49
1.5. Justificación del estudio	50
1.6. Objetivos	52
1.7. Hipótesis	53
II. MÉTODO	54
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables, Operacionalización	56
2.3. Población y muestra	59
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.5. Métodos de análisis de datos	63
2.6. Aspectos éticos	63
III. RESULTADOS	64
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIÓN	84
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS	89
VIII. ANEXOS	94

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional	57
Tabla 2 Operacionalización de la variable de toma de decisiones	58
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	61
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	62
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de clima organizacional.	62
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de satisfacción laboral	62
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable clima organizacional.	65
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión planificación.	66
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización.	67
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión dirección.	68
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión control.	69
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de proceso de potencial humano.	70
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción laboral	71
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al involucramiento con el puesto	72
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al compromiso con la organización	73
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al estado de ánimo del trabajador	74
Tabla 17 Prueba de normalidad según kolmogorov – Smimov entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.	75

- Tabla 18 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. 76
- Tabla 19 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. 77
- Tabla 20 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. 78
- Tabla 21 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. 79

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de clima organizacional.	65
Figura 2. Percepción de planificación.	66
Figura 3. Percepción de la organización.	67
Figura 4. Percepción de la dirección.	68
Figura 5. Percepción de control.	69
Figura 6. Percepción del proceso de potencial.	70
Figura 7. Percepción de la satisfacción laboral.	71
Figura 8. Percepción del involucramiento con el puesto.	72
Figura 9. Percepción del involucramiento con el puesto.	73
Figura 10. Percepción al estado de ánimo del trabajador.	74

RESUMEN

En la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

La investigación según su finalidad fue del tipo sustantivo y nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue censal conformada por 78 trabajadores de la área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática. La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios debidamente validados mediante de juicios de expertos cuya confiabilidad fue determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,952 y 0.940), demostrando según los resultados una alta confiabilidad.

En la presente investigación se determinó el 47,4% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, manifiestan que el clima organizacional es regular y el 46,2% muestran que la satisfacción laboral es regular. Sin embargo, se concluyó que los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.848$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Palabras Clave: Clima organizacional, planeación, organización, dirección y satisfacción laboral.

ABSTRACT

In the present research whose objective was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the area of consistency of data from the National Institute of statistics and Informatics in the year 2013.

The research according to their purpose was the noun type and descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The population census was composed of 78 workers from the area of the National Institute of statistics and informatics data consistency. The technique used to gather information was through survey and data collection instruments were duly validated questionnaires through expert whose reliability was determined through statistical Cronbach's Alpha: (0,952 and 0.940), demonstrating high reliability according to the results.

In the present investigation determined the 47.4% of workers in the area of the National Institute of statistics and informatics data consistency in 2013, they manifest that the organizational climate is regular and 46.2% show that job satisfaction It is regular. However, it was concluded that Spearman Rho results obtained shows that the correlation coefficient ($r = 0.848$) indicating a correlation positive high, plus the value of $P = 0.000$ is less than $P = 0.05$ and thus the relationship is significant 99% and rejecting the null hypothesis (H_0), stating that there is a significant relationship between organizational climate and job satisfaction in the area of consistency of data from the National Institute of statistics and Informatics in the year 2013.

Key words: Organizational climate, planning, organization, address, and job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el clima organizacional es uno de los elementos más importantes para la generación de valor en las organizaciones, ya que luego de llevar a cabo los planes de mejoramiento de las condiciones de bienestar de los trabajadores permite que la organización sea más competente. Es conocido que las organizaciones públicas tienen iguales necesidades que las organizaciones privadas en lo relativo a objetivos y eficiencia, pero a pesar de ello son diferentes debido a su orientación normativa, las cuales son producto del entorno propio de las instituciones públicas, lo que obliga a tener cuidado al momento de utilizar modelos privados de gestión en las entidades estatales ya que estos podrían fracasar.

La preocupación por el clima organizacional como causa de la productividad en una organización tiene como punto de inicio en el surgimiento de la escuela humanística de la administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de la necesidad de modificar la tendencia a la deshumanización del trabajo, provocada por la imposición de duros métodos y prácticas organizacionales poco interesadas en el ser humano y sus necesidades.

A través de los años, América Latina ha ido mejorando en lo que a negocios y empresas respecta. Esto se puede ver reflejado en la cantidad de personas que deciden viajar cada año a países latinoamericanos para buscar una mejor oportunidad de empleo. Esto se debe a que, en ciertos países del continente americano, el bienestar ocupacional es muy favorable con un clima organizacional adecuado, lo cual atrae a numerosas personas de distintas partes del mundo.

En el Perú muchas empresas están cambiando de mentalidad al ver al clima organizacional como una variable intangible de negocio, así como se evalúa en la mesa de un comité de ejecutivos otras variables del negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción. Estos cambios se están encaminando no solo al interior de las empresas

privadas sino al interior de entidades públicas. Esto resulta esencial cuando se moviliza a la gente, se determinan prioridades y se genera compromiso. Este Artículo trata de describir el rol del liderazgo y el compromiso de los líderes para garantizar que las decisiones estratégicas se desarrollen y se implementen con eficiencia. También proporciona pautas para lograrlo y un resumen de las ideas y los temas principales que hay detrás de este proceso de toma de decisiones.

Weller (2011), en su artículo de la revista Nueva Sociedad No 232, indicó que:

Para poder contar con condiciones laborales adecuadas, los trabajadores deben superar cuatro formas de exclusión: la exclusión del mercado laboral, la del empleo, la del empleo productivo y la del empleo de buena calidad en sectores de alta y mediana productividad. Por eso, la evolución de estas exclusiones durante las décadas recientes y la situación actual son imprescindibles para dar cuenta de las realidades del trabajo en América Latina (Marzo-Abril de 2011, ISSN: 0251-3552).

Según el autor; en los últimos años para contar con condiciones adecuadas en el mercado laboral, el empleado se tiene que enfrentar a la inestabilidad y la desigualdad interna y externo del mismo; siendo una realidad a la hora de obtener un cargo de manera exitosa en los países de América latina.

Lira (2014), en su artículo empleo y management, para el diario gestión, indicó que:

De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, el 52% de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas". De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo.

(Copyright Gestion.pe, 2014)

Según indicado por el autor el clima laboral es el medio donde se realiza el trabajo cotidiano, donde de haber problemas afectara la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en el cumplimiento de su productividad generando conflicto, molestias y bajo rendimiento de nuestros trabajadores.

Evidentemente, el nivel de satisfacción del trabajador del INEI, con sus condiciones de trabajo, está vinculado a la óptima medición de los indicadores macroeconómicos y sociales, como: el crecimiento y desarrollo nacional, la eliminación de la pobreza, el PBI, el índice de precios, entre otros. Porque como lo indican todos los estudios laborales sobre gestión pública, la calidad del servicio público depende del capital humano del estado. En el marco teórico, se detalla más extensamente, lo que significa para el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

En esta tesis se considera, que el INEI, por ser un organismo público del estado peruano, está sometido a los cambios y devenires de la políticas laborales públicas, que orientan la gestión pública, y que a su vez, impactan directamente en el clima organizacional interno del INEI y en principalmente en el nivel de satisfacción del personal, porque afectan las condiciones laborales de los trabajadores. En esta tesis, se ha considerado como un factor relevante de la problemática de la investigación, el diagnóstico de la política laboral del estado peruano, porque es un factor preponderante en la actual situación del servidor público del INEI, que impacta en su nivel de satisfacción, productividad y calidad de trabajo. Componentes directos que afectan la calidad de la información que brinda el INEI al país.

Esta tesis se realiza en un momento muy especial, para el estado peruano, porque se, está llevando adelante desde el poder ejecutivo un proceso de modernización reforma y descentralización del estado. Reforma que impacta en la gestión pública, desde su propia normatividad hasta en los mecanismos de selección, atracción, desarrollo y promoción del talento humano. Y principalmente impacta en la escala salarial del empleado público.

El proceso de reforma del estado peruano, se inició, en los años 90 del siglo pasado y desde ese entonces, se han realizado, cuatro intentos de reforma laboral, que pretendían ordenar el servicio civil en el país a partir de 1990, hasta llegar a la última, denominada la ley del servicio civil - SERVIR.

Este primer intento, se caracteriza por la implementación de los principios de la gestión “toyotistas” que asumió el modelo liberal del consenso de Washington., como respuesta al agotamiento del modelo “fordista”. Este modelo de gestión se basa en tres elementos: la calidad – productividad y flexibilidad para el cambio. Sin embargo, en el Perú, solo se basó, en la flexibilidad laboral del aparato estatal, descuidándose la calidad de los servicios al ciudadano y la productividad de los organismos.

Este proceso se inicia con el cierre de la carrera administrativa (DL 276) durante el gobierno fujimorista. Se producen despidos masivos y crean nuevas modalidades de contratación y formas de ingreso a la administración pública (DL 728 y Servicios no Personales).

Este primer intento, genero un gran caos laboral, en el estado peruano, de tal magnitud, que afecto tanto el desempeño del servidor público, como la calidad de los servicios públicos, especialmente perjudicando la fiscalización, el enfrentamiento a la corrupción, y se debilito al estado en la fiscalización de las grandes corporaciones, etc.. Esto, ha tenido, un impacto en el deterioro de la percepción del ciudadano sobre el estado. Más adelante se analiza extensamente el tema.

La gran cantidad de regímenes laborales que establecieron, para permitir que coexistan “políticas laborales de libre contratación y despido” junto a políticas para favorecían a elites burocráticas. Mientras los primeros, eran contratos temporales, que no generaban ningún tipo derechos a los trabajadores. Los segundos, eran contratos, que privilegiaban a los altos funcionarios de confianza, con remuneraciones (secretas) vía PNUD, sin topes salariales y con toda clase de privilegios.

Pero también se creó, un tercer tipo de empleado público, el empleado con régimen “privado”, que fueron dadas, para las instituciones encargadas de la atención de los sectores empresariales, a fin de garantizar una buena calidad de servicio.

SERVIR, identificó, la coexistencia de más de 500 normas laborales, más de 102 escalas remunerativas en 82 entidades del ejecutivo, más de 400 reglas diferentes que regulan el pago de los empleados públicos y más de 198 conceptos de pago, entre remunerativos y no remunerativos. Es tal el caos laboral, que hoy en día ni siquiera, se tiene información de calidad, sobre todos los trabajadores del sector público, ni siquiera se conoce su número exacto.

La segunda generación de reformas comprende, los años 1995 a 1997. Se desactiva el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Con estas medidas, se derogó, la carrera pública, toda clase desarrollo y promoción del empleado público. Comenzó el abuso, de los regímenes laborales en una misma institución. Perjudicando el ambiente laboral interno, porque para un mismo trabajo había diferentes remuneraciones, según el tipo de contrato. Simplemente se desechó todo criterio meritocrático, evidentemente, los más cercanos a los directivos tenían mejores sueldos.

Durante la IX conferencia Iberoamericana de ministros de administración pública y reforma del estado, el Perú se compromete junto con otros países, con firma de las cartas de compromiso para mejorar la gobernabilidad democrática, la justicia social y la eficacia de la gestión pública. Esto inicia la tercera generación de reformas el Perú, en las que involucra, mejorar la calidad de la gestión pública, propiciar la participación ciudadana y mejorar la atención ciudadana.

Esta tercera generación de reformas, se inicia en el 2002, con la aprobación de la Ley N° 27658, ley marco de modernización de la gestión del estado, tenían el propósito de orientar el estado:

Al servicio de la ciudadanía.

Establecer canales efectivos de participación ciudadana.

Descentralizar y desconcentrar el aparato estatal.

Transparentar la gestión pública.

Atraer a servidores públicos mejor calificados y adecuadamente remunerados.

Fiscalmente equilibrado.

En esta tercera generación de reforma, que desde el 2000 al 2006. Se trata de establecer la institucionalidad pública y las normas sobre ética e integridad pública. Se aprueba la Ley Marco del Empleo Público (28175).

La cuarta generación de reformas, se inicia con la aprobación de la Ley marco de modernización de la gestión del estado, Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil, promulgada en Julio del 2013. Es una de las reformas más esperadas de los últimos 20 años por la mayoría de servidores públicos, debido a que actualmente tienen su sueldos están congelados y las carreras estancadas o están a contratos temporales sin derechos. Está dirigida a mejorar las condiciones de trabajo de alrededor de 500 mil trabajadores del estado.

Tres son los regímenes laborales generales y los más conocidos: carrera administrativa (Decreto Legislativo 276), régimen de la actividad privada (Decreto Legislativo 728) y Contratación Administrativa de Servicios – CAS (Decreto Legislativo 1057); los cuales agrupan al 40% del alrededor de millón 300 personas que emplea el Estado.

En este cuarto se inicia con la creación de SERVIR, como rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Se cambia el término empleo público por el de servicio civil.

Como parte de ésta reforma, en agosto del 2011, se aprobó la Ley N° 29783, sobre seguridad y salud en el trabajo, que promueve, una cultura de es la prevención de lesiones y enfermedades (tanto físicas como psicológicas) en el lugar de trabajo. Uno de los aspectos más importantes de esta ley, es que ha permitido que el Perú, se incorpore:

El ente encargado de la fiscalización de esta ley, es el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo. En el 2012 se reglamentó a través del Decreto Supremo N° 005-2012-TR.

Hay que tener en cuenta que la variedad de los regímenes laborales, también afectó, a los trabajadores del INEI, porque permitió contratar de manera indiscriminada, al más del 80 % del personal de campo (encuestadores) y se lo mantuvo sujetos a contratos sucesivos durante largos años, sin poder acumular tiempo de servicio, sin ningún tipo de derechos y sin ningún tipo de seguros contra de riesgo (asaltos, robos, abuso sexual durante el trabajo).

En la parte administrativa, se permitía contratar a personal de “confianza” con mayores sueldos que el personal de planta que cumplía desde muchos años atrás, esa misma función. Por ello, es fácil encontrar a dos empleados con una diferencia abismal de sueldos, estando en la misma oficina y haciendo el mismo trabajo. Y hasta, con sanciones diferentes para una misma falta. Esto, perjudicó evidentemente el ambiente laboral interno del INEI. Se generaron un clima de desconfianza entre jefes y trabajadores que no ha permitido una integración real entre los equipos de trabajo. Incluso, son casi habituales, las denuncias anónimas acusando de corrupción a jefes directores y compañeros a través de correos electrónicos, Otro, indicador de malestar es la existencia de una alta tasa de rotación del personal.

Como se puede deducir, por lo expuesto, la gestión pública en el Perú, se caracteriza por su complejidad, producto de una política laboral mal planificada, orientada a la mediocridad y con pésima productividad, por su falta coherencia, normativa, que distorsión del sistema de remunerativo, y permite el abuso de las contrataciones temporales. Estas inadecuadas políticas nacionales impidieron la implementación en el INEI, de modernas políticas institucionales orientadas a la mejora de la gestión del talento, que repercutieran en la calidad de los servicios que el INEI brinda a la nación.

Esta tesis tiene el valor, de a ver investigado, el impacto de estas políticas laborales, que se implementaron en el país durante los últimos 20 años, en el clima y la satisfacción laboral del trabajador del área de consistencia del INEI.

Las respuestas tentativas a las interrogantes, que se plantearon durante la construcción del problema y la elaboración de los objetivos de esta investigación, están establecidas en las relaciones entre los hechos y sus causales, que evidentemente están reflejadas en las hipótesis de la presente investigación.

A pesar de la seriedad, rigurosidad y objetividad del proceso que garantizaba el anonimato de la encuesta. Durante el procesamiento, se encontró, que un porcentaje de trabajadores encuestados, había tenido cierta resistencia para responder, las preguntas que lo podían comprometer, ante sus jefes. Evidentemente, este temor ha tenido un impacto en el procesamiento de los datos. Aun así, se puede apreciar con toda nitidez el malestar que les produce sus actuales condiciones de trabajo.

El propósito del marco teórico en esta investigación, fue organizar un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema e integrar el problema dentro de un ámbito del área de consistencia de datos del INEI.

1.2. Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Palomino y Peña (2016) desarrollo la tesis denominada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST Ltda.* Para obtener el título profesional de administración de empresas en la Universidad de Cartagena, Colombia. El autor se basó a la teoría de Payne (1971) quien reconoció que el clima organizacional es un concepto que refleja el contenido y fuerza de los valores, normas, actitudes, conductas y sentimientos predominantes de los miembros de un

sistema social que pueden ser operativizados a través de sus percepciones y observaciones y otros medios objetivos". Considera el clima organizacional como un concepto ecológico. El objetivo general de la investigación fue analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. El tipo de estudio fue descriptivo y correlacional cuya población estuvo compuesta por 97 personas y la muestra por 49 personas. Se realizó la técnica de recolección de datos conocida como encuesta y el cuestionario como herramienta, alcanzando un nivel de significancia de 0.00 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.687 de coeficiente de correlación de Pearson, por lo tanto, concluyó que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.

Crespo (2016) desarrollo la tesis denominada: *Clima organizacional y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* Para obtener el grado de maestro en administración con énfasis en negocios en la Universidad Autónoma de san Luis Potosí, México. El investigador consideró la teoría de Litwin y Stringer (1968) conceptualizaron el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en su comportamiento y motivación. El objetivo general fue determinar el clima y compromiso organizacional que prevalece en una empresa manufacturera ubicada en la ciudad de San Luis Potosí, así como la correlación que existe entre ambos conceptos. El presente estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo no experimental; asimismo se trató de un trabajo de corte transeccional, debido a que los datos fueron recolectados en un solo momento y un tiempo único, a fin de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, la población estuvo comprendida por 80 trabajadores y la muestra no probabilística es la misma cantidad de trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y para ello se utilizó el cuestionario como herramienta, alcanzando un nivel de significancia de 0.000 con lo cual se rechazó la hipótesis

nula y obtuvo 0.644 de coeficiente de Rho Spearman, por lo tanto, concluyó que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.

Villamil y Sánchez (2012) en la tesis: *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*, para optar el título de administración en la Universidad Tecnológica de México, México. El objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. El diseño de investigación fue no experimental, transversal de nivel descriptivo-correlacional. Estuvo conformado por una población de 355 empleados, del cual se tomó una muestra de 154 empleados. Para la recolección de datos se trabajó con un cuestionario, el cual tiene un índice de Cronbach de 0.928, con un total de 65 preguntas. Se determinó que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80.

Las empresas hoy en día colocan su mirada en sus empleados, ya que los empleados son considerados el intangible más valioso de las empresas, por ser el capital más importante para el funcionamiento de las mismas; porque gracias a ellos la organización tiene ingresos económicos, es necesario que haya un buen clima laboral para que los trabajadores sean eficientes y eficaces.

Trabajos previos nacionales

Quispe (2015) presentó su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*; para optar el título de licenciado en administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Cuyo propósito fundamental fue comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac 2015. El diseño de investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional descriptivo. La población y muestra fueron de 30 trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta. Y los instrumentos de recolecciones de datos fueron el cuestionario, los datos recopilados se procesaron en el Software informático SPSS V.22 que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach de 0.796 para el cuestionario de clima organizacional y 0.721 para el cuestionario de satisfacción laboral respectivamente los cuales son fiables y consistentes con un coeficiente de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.652, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Las conclusiones son: comprobó que hay relación entre las dos variable, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral.

El estudio aplicado refleja que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, siendo de vital importancia en el ámbito organizacional, con ello los colaboradores se sentirán motivados valorados y comprometidos con su la organización. .

Morales (2016) desarrollo la tesis denominada: *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*. Para optar el título profesional de licenciado en administración en la universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, Perú. Consideró la teoría de Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999). El objetivo general fue demostrar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La investigación fue de tipo correlacional y el diseño de la investigación fue No experimental de corte transversal, La población objeto de estudio estuvo conformada por Funcionarios, Empleados, Contratados Permanentes y CAS dando un total de 977 miembros de la Municipalidad Provincial de Trujillo y Para la presente investigación solamente se tomó en cuenta a los colaboradores del Palacio Municipal. La técnica e instrumentos de recolección de datos fueron las encuestas y los cuestionarios respectivamente, alcanzando un nivel de significancia de 0.003 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.201 de coeficiente de Rho Spearman, por lo tanto, concluyó que existe relación positiva de grado bajo entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Montoya (2016) desarrollo la tesis denominada: *relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*. Para optar el título de maestro en administración de recursos humanos, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Se basó a la teoría de se utilizó el instrumento OCQ [Organizacional Climate Questionnaire] de Litwin & Stringer, creado en 1968, el cual posee 50 ítems y mide 9 dimensiones del clima organizacional. El objetivo general fue analizar y determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015. La investigación fue de tipo correlacional y el diseño de la investigación fue No experimental de corte transversal, La población objeto de estudio estuvo conformada todos los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú, correspondiente a 21 trabajadores. La técnica e instrumentos de recolección de datos fue la encuesta y los cuestionarios respectivamente, alcanzando un nivel de significancia de 0.022 con lo cual se

rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.657 de coeficiente de correlación de Rho Spearman, por lo tanto, concluyó que existe relación positiva moderada entre Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú.

Bonifacio y Falconi (2016) desarrollo la tesis denominada: *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agrícola virú S.A año 2016*. Para obtener el título profesional de licenciado en administración en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. El autor se basó a la teoría de Henry Fayol (1916) tomado de ((Chiavenato, 2006, p.70) resalta, que en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas. El objetivo general fue definir la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en la empresa Sociedad Agrícola Virú S.A – 2016. La investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 150 empleados de la empresa Sociedad Agrícola Virú S.A y la muestra es de 108 empleados. El instrumento utilizado fue el cuestionario, alcanzando un nivel de significancia de 0.005 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.253 de coeficiente de Rho Spearman, por lo tanto, concluyó que existe correlación positiva de grado bajo entre el clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agrícola viru s.a.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Bases teóricas de clima organizacional

Louffat (2012) definió: “es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja” (p. 240).

El autor considera que la motivación es el principal factor para la influencia ambiental, que es apreciada por los miembros de la organización y que ello interviene considerablemente en su conducta, ya que es la experiencia que pasa de cada individuo dentro de la organización, teniendo en cuenta que depende de la motivación la conducta del individuo podría ser positiva dependiendo al clima que perciba

Rodríguez (2015) indicó que son “percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se realiza, las relaciones interpersonales que se dan en torno a él y las muchas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p.180).

De lo antes mencionado se indica que el clima organizacional es el ambiente que hay en las organizaciones, en el que se busca observar la confianza y el respeto dentro de la organización con la finalidad de una mejor calidad de vida laboral.

Chiavenato (2011) expresó como: “La influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p. 74).

Por lo antes mencionado indica que permite saber el diagnóstico del ambiente de trabajo, el cual debe tener los ambientes adecuados para que el individuo se considere cómodo en las labores diarias. Considerando sus beneficios y que el trato sea confiable y grato, con la finalidad de obtener resultados efectivos dentro de la organización.

A su vez Noboa (2011), manifestó:

Que para conceptualizar el término clima organizacional hay que tener en cuenta lo planteado por Rensis Likert define más aun con claridad el concepto de clima como percepción, es decir vuelve a insistir sobre la idea de que la reacción de las personas va a estar

determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes. (p.11)

Por lo antes mencionado el autor define al clima organizacional como la determinación del agrado o insatisfacción del personal dentro de una organización.

Teorías relacionadas del clima organizacional de Rensis Likert

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Hellriegel (1974) quien definió al clima organizacional como “un conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos sean acordes con sus miembros o el entorno”. (Citado en Uribe, 2015, p.40).

Desde muchos años atrás los autores ya nos mencionaban que el clima organizacional eran las percepciones de una organización y demás subsistemas, pudiendo ser inducidos para ser acordes con los trabajadores.

De acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Importancia de clima organizacional

García y Ibarra (2009) indicó la importancia del clima organizacional recae en tres aspectos centrales como:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Iniciar y mantener un cambio que muestre al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. (p.280)

Según mencionó el autor es importante el clima organizacional en la organización porque ayuda a aumentar o disminuir el estrés o la insatisfacción que presenta el individuo. En este caso los empleados no se sienten muy comprometidos e integrados con la empresa, con un buen clima organizacional es probable que sean más eficientes en sus labores para ello se requiere que disfrute un buen ambiente laboral, un buen trato de parte de los superiores

Rodríguez (2015) manifestó que “Un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y conseguirá aumentar los niveles de productividad de ésta” (p.188).

Las condiciones en las que un trabajador realiza sus tareas influyen de forma directa en su productividad. A raíz de esto y de muchos estudios que confirman la afirmación, muchas empresas han decidido invertir tiempo y dinero en mejorar el clima organizacional. Las organizaciones pueden participar para ayudar a generar el clima correcto y de esa manera colaborar con el aumento de la productividad.

El clima organizacional es continuamente mencionado en el diagnóstico organizacional y en nuestra vida cotidiana repetidamente estamos haciendo diagnóstico organizacional de las situaciones que afrontamos, por ello es cada vez más importante conocer los diferentes procesos a que está sometida la organización y utilizarlos en provecho de la misma. Asimismo, cada vez es más notoria la importancia que los cambios del entorno tienen sobre el clima organizacional.

Actualmente el clima organizacional es uno de los elementos más importantes para generar valor en las empresas, porque al llevar a cabo los planes de mejoramiento de las condiciones climáticas de la organización y conseguir el bienestar de los trabajadores se logrará que la empresa sea más competitiva y mejore las relaciones humanas en el interior y exterior de la empresa.

Louffat (2012) mencionó que el clima organizacional “es importante porque ayuda a determinar las fuentes de conflicto, del stress o de la insatisfacción que colaboran al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización “(p. 240).

La evaluación de las fuentes de conflicto permite identificar las posibles soluciones que debe en aplicarse para remediar la insatisfacción que contribuye al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Robbins y Coulter (2010) sobre la importancia manifestó:

La razón del clima organizacional brinda la retroalimentación acerca de las secuencias que determinan los comportamientos organizacionales, considerando, además, incluir modificaciones planificadas, orientadas a mejorar las actitudes y conductas de los integrantes, como en el esquema organizacional o en uno o más de los subsistemas que lo integran (p. 45).

La relevancia de esta afirmación recae en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en la conducta de los miembros de la organización, por tanto, realizar un estudio dota retroalimentación para adoptar modificaciones a la planificación que incluyan políticas o actividades integradoras y motivacionales para mejorar el desempeño laboral, por ende, mejoraran los niveles de producción propiamente dichos.

Chiavenato (2002) precisó la importancia:

Es una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Asimismo, es importante para un administrador que sea capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización y evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización (p. 62).

Es importante que un administrador sepa observar y analizar los elementos del clima organizacional a fin de determinar a tiempo las fuentes que generan conflictos, estrés o insatisfacción que alteren los valores, actitudes o creencias de los trabajadores con respecto a la organización, evitando así el desempeño contraproducente.

Características de clima organizacional

Rodríguez (2015) indicó que las características del clima organizacional son las siguientes:

El clima indica el estado del lugar de trabajo de la organización. Las variables están vinculadas con el ambiente laboral.

El clima suele permanecer a pesar de los cambios por situaciones de diversas circunstancias, esto denota que, a pesar de contar con alguna estabilidad en el clima de una organización, se puede perder esta estabilidad.

El clima tiene una influencia fuerte sobre los comportamientos de los integrantes de la empresa.

El clima afecta el compromiso e identificación de los integrantes de la organización con ésta.

El clima es afectado por actitudes y conductas de los integrantes de la organización y a su vez, afecta dichas actitudes y conductas.

El clima es afectado por las diversas variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.

El cambio en el clima dentro de la organización es constantemente probable, pero se necesita cambiar más de una variable para que el cambio pueda durar mucho más (p.180).

Para Siliceo, Casares y González (2000, p. 30) las particularidades del sistema organizacional crean un tipo de clima que incide directamente en la motivación de los miembros de la organización, así como en sus actitudes y comportamientos. Esta conducta tiene una gran variedad de consecuencias para su organización, tales como:

Esquema “orienta la percepción que tienen los trabajadores referentes a la cantidad de normas, reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven contrapuestas en el desarrollo de su trabajo” (Siliceo, Casares y González, 2000, p. 30)

Responsabilidad “se refiere al compromiso de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones para solucionar problemas relacionadas a su puesto de trabajo. Se percibe que la supervisión que reciben es general y no personal y asfixiante, es decir, los trabajadores tienen la sensación de ser su propio jefe por la confianza y empoderamiento depositados en ellos, y no tener doble control de sus actividades”

Recompensa “se refiere a la sensación de los trabajadores respecto a la asignación de reconocimientos por el trabajo bien realizado. Siendo el reconocimiento empleado mayoritariamente en comparación con el castigo como método de estimular a los trabajadores” (Siliceo, Casares y González, 2000, p. 31).

Desafío “representa a la sensación de los trabajadores respecto de los desafíos u objetivos que impone su trabajo. Es el método de control en que la organización conlleva la aceptación de riesgos calculados con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas previstas” (Siliceo, Casares y González, 2000, p. 31).

Relaciones “representa el dialogo horizontal por parte de todos los miembros de la organización acerca de la convivencia en un espacio de trabajo saludable y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre directivos y trabajadores” (Siliceo, Casares y González, 2000, p. 31).

Cooperación “se entiende a la sensación de los trabajadores sobre la cuando existe un espíritu de colaboración de parte de los directivos y de otros compañeros del grupo. Los logros de objetivos se basan en el apoyo mutuo, tanto en los niveles superiores como inferiores”. (Siliceo, Casares y González, 2000, p. 31)

Conflictos “representa a la sensación del nivel en que los trabajadores, tanto pares como directivos, aceptan las opiniones discrepantes y afrontan las adversidades tan pronto aparezcan para solucionarlas inmediatamente”. (Siliceo, Casares y González, 2000, p. 32).

Identidad “representa la sensación del trabajador de pertenencia a la organización, considerándose un elemento importante y valioso dentro del equipo de trabajo. En general, representa la sensación de compartir los objetivos particulares de cada uno con los de la organización” (Siliceo, Casares y González, 2000, p. 33).

Se entiende que el clima organizacional, son particularidades propias del ambiente laboral. El clima de una institución, tiene una cierta estabilidad por los cambios que producen los trabajadores en una situación coyuntural.

Brunet (2011) manifestó:

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Esta influye en el comportamiento del individuo, en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. (p. 86)

Por lo tanto, todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

Goncavez (1997, citado por Álvarez, 2016) precisó las características como:

En el clima, se observa el entorno del individuo, ya sea externo o interno, las cuales puede percibir de manera directa o indirecta.

El observador del clima organizacional es un trabajador de la empresa o las personas que se encuentran dentro de la organización e interactúan en la misma.

El clima organizacional repercute en las acciones y en el trabajo de los que se encuentran involucrados en el mismo.

El clima es el que se encuentra en medio de los factores que definen el sistema de la organización y su comportamiento de cada uno.

Las características de una organización permanecen constantes en el tiempo, las cuales establecen una diferencia abismal en una empresa y otra o también en un área y otra. Muchas empresas emplean el clima organizacional como una ventaja competitiva para resaltar en el sector.

Un sistema dinámico se forma de manera interdependiente cuando se mezclan las estructuras y característica de la organización.

Cada trabajador tiene su propia interpretación del clima organizacional debido a sus puntos de vistas y experiencias propias. Muchas veces para definir el clima organizacional se emplea la respuesta ante el tipo de líder que tiene la organización, el cual puede ser participativo, autoritario, carismático entre otros. El sistema que predomina en la organización puede ser la comunicación entre las áreas, la dependencia una de la otra, los ascensos, promociones laborales, salarios, estructura. Asimismo, se puede basar en los beneficios ofrecidos como apoyo social, interacción entre sus compañeros, incentivos, bonos, etc.

En este sentido, las características incluyen la división de trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tiene un afecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización.

Louffat (2012) menciona lo siguiente:

Algunas características principales del clima organizacional según Huamán, Izquierdo & López (2010:30-32) son:

El clima dice la referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que recogen relación con el ambiente laboral. El clima de una organización tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios oportunos. Esto significa que se puede

contar con una cierta permanencia en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta permanencia puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de disposiciones que afectan en forma relevante el acontecer organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso. El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de las organizaciones y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. (p.279)

Como podemos observar, según lo indica el autor antes mencionado el clima organizacional es externo al individuo pero tienen que ver con las comprensiones de las personas, las actitudes de las personas se deben a varias razones. Es por ello que es preciso que los directivos y el administrador de recursos humanos estén pendientes de las molestias o conflictos de los trabajadores para prevenir descontentos e ineficiencia en su trabajo.

Dimensiones de clima organizacional

Dimensión planificación

Louffat (2012) definió:

Es el primer proceso administrativo, que busca definir lo que es el equipo en un momento determinado y lo que pretende concretar en el futuro. La planeación sirve como norte, es un horizonte para determinar que lograr, como hacerlo en plazos establecidos y con cuales recursos. (p. 21)

Amorós (2012) precisó: “planeación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el

ambiente; determinar objetivos a corto y largo plazos; definir métodos de realización” (p.179)

En este sentido la planeación es la proyección impresa de las acciones de corto, mediano y largo plazo de las empresas para que operen con éxito tanto al interior como en el contexto en el que actúan, lo cual les permite administrar sus recursos, organizarlas internamente, dirigir las, gerenciarlas y controlarlas. La planeación parte de la definición clara de los objetivos y de la estrategia general.

Dimensión organización

Louffat (2012) definió: “es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento de una institución de manera compatible con la planeación estratégica” (p. 247).

Es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible con las estrategias que se hayan considerado en la institución. No hay diseño sin estrategia previamente definida.

Robbins y Coulter (2014) definieron:

Como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales y se trata de un proceso muy importante durante el cual los gerentes diseñan una estructura organizacional. Dividir tareas a realizar entre puestos de trabajos y departamentos específicos, coordinar las diversas tareas organizacionales, agrupar los puestos de trabajo en unidades, coordinar las diversas tareas organizacionales, establecer líneas formales de autoridad (p.332).

En esta dimensión determinamos qué es lo que debe hacerse para lograr la meta planificada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos. Explicando que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización.

Chiavenato (2012) definió:

Representa la actividad de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en la administración, así como plantear sus características para conseguir los objetivos previstos, agrupando las actividades en una estructura lógica encargando las funciones a personas con puestos específicos. (p.129)

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos para lograr un fin concreto, Así como agrupar actividades relacionadas que involucren personas, especificando las responsabilidades de cada puesto que armoniosamente consigan los objetivos institucionales.

Dimensión dirección

Louffat (2012) definió: “es la acción de dirigir que implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección” (p. 248).

De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes tutelan tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro deseado, surge de los pasos de la planificación y la organización.

Robbins y Coulters (2014) definen a la dirección como: “el proceso administrativo que trata, a través de capacidad de influenciar en los demás, de lograr que todos los miembros de la organización colaboren al logro de los objetivos” (p. 279).

En consecuencia, los directivos también deben ser líderes eficaces y saber influenciar en los demás. El liderazgo necesita de seguidores y los trabajadores siguen a quienes les ofrecen un medio de satisfacer sus expectativas, por tanto, es razonable que la dirección contemple motivación, estilos y métodos de liderazgo y comunicación.

Dimensión control

Louffat (2012) definió:

Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. Todos los gerentes deben ejercer esta la función de control, aun cuando el desempeño de sus unidades tenga el nivel planeado, porque la única forma de determinar si esto es así, es evaluando que actividades se han llevado a cabo y comprando el desempeño real con el estándar que se desea lograr. (p.266)

Según el autor, el control de las actividades debe estar siempre presente en el proceso administrativo, incluso involucrando directamente a los gerentes o directivos aun cuando el nivel de producción alcance los niveles esperados. Esto será beneficioso para la organización debido a que permite anticiparse a los posibles errores y adoptar las medidas correctivas que sean necesarias.

Chiavenato (2012) afirmó:

La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. El control consta de cuatro fases: establecer los estándares, observar el desempeño, comparar el desempeño con el estándar y corregir para eliminar las variaciones o las desviaciones. En cuanto a su alcance, el control se presenta en tres niveles: estratégico, táctico y operacional (p.135).

El control consiste en comprobar o verificar que lo que se esté haciendo cumpla con los estándares planificados para alcanzar los objetivos institucionales previstos, y adoptar las medidas correctivas en caso se detecte desviaciones al desempeño estándar.

Dimensión procesos de potencial humano

Louffat (2012) definió:

Es un conjunto de cualidades innatas o talentos, conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas en el transcurso de la vida de un individuo que se pueden aplicar para el desarrollo de las capacidades, habilidades y competencias de tal manera que le brinden la satisfacción total en el desempeño de sus actividades personales, empresariales, profesionales o laborales. (p. 250)

Se entiende que el potencial es el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona, no necesariamente ligadas directamente al puesto de trabajo actual, y que pueden posibilitar un desempeño exitoso en otros puestos de la organización. Para aprovechar estas ventajas que nos ofrece, además de la identificación del mismo, necesitamos un programa estructurado de entrenamiento guiado que lo desarrolle y lo consolide.

Bases teóricas de satisfacción laboral

Para fundamentar el concepto de satisfacción laboral, se tomara en cuenta a tres autores:

De acuerdo a Newstrom (2011) sostuvo al respecto:

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado (p.218).

El autor mencionó que la satisfacción en el trabajo son sentimientos y emociones que se transmiten a través de actitud reflejada hacia su actividad laboral puede ser favorable o desfavorable.

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) sostuvieron al respecto:

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación (p.192).

Según los autores mencionan que es importante reconocer que los trabajadores buscan satisfacer sus necesidades de autorrealización y desarrollar sus necesidades sociales y psicológicas dentro de su centro laboral no solo trabajan por la obligación de obtener dinero.

De acuerdo a Hellriegel y Slocum (2009) sostiene al respecto “La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación de trabajo” (p.53).

Según los autores mencionan que la actitud de los empleados reflejara el grado de satisfacción dentro de su entorno laboral; es mucho más que su trabajo sea una obligación sino poner en juego las aptitudes de cada individuo para culminar con lo deseado; esto permitiendo tomar medidas y decisiones para obtener su compromiso laboral.

Enfoques teóricos de la satisfacción laboral

Herzberg, (1969, citado por Rivero, 2009) comenta en cuanto al “Esta teoría señala cuanto más correspondencia se da entre las habilidades de un empleador o colaborador con las diferentes características de la tarea encomendada, entonces es factible que obtenga mejor productividad así al mismo tiempo se queda satisfecho por labor que realiza” (p. 43).

De acuerdo el autor precisó:

Es decir cuanto más se asume la responsabilidad esos esfuerzos tienen recompensas por partes de su jefes quienes perciben las expectativas que realiza por lo que obtienen mayor satisfacción. Asimismo tiene éxito en su vida personal y profesional, si logra adaptarse el personal obtienen mejores productos. (Herzberg, 1969, citado por Palma, 2004)

Herzberg (1969) citado por Palma (2004) manifestó que:

La motivación de dos factores, realizó el análisis en diferentes tipos de componente de que generaban confort o malestar a las personas dentro de una organización. Asimismo busca ampliar de qué manera o como motivar a los colaboradores, pero hay motivos que les causa la insatisfacción este caso se da por diferentes motivos. Asimismo el trabajador buscar superarla. (p. 43)

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Para González (2012) existen diversos factores que influyen en la satisfacción laboral señaló. Entre ellos citó:

(a) Satisfacción en el trabajo, (b) Satisfacción con el salario y con el sistema de promociones, (c) Buenas condiciones laborales, (d) Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización y (d) Adaptación adecuada entre trabajador y puesto de trabajo. (p. 57)

Para controlar la satisfacción laboral, existen dos caminos, la puntuación general única, que desarrolla la respuesta a una pregunta del tipo Likert de satisfacción; el segundo enfoque, sería el cúmulo de facetas del puesto de trabajo, que identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo.

Satisfacción y productividad

Robbins y Coulter (2014) la actitud de los trabajadores insatisfecho son cuatro y se mencionó:

Salida: es cuando se deja la organización por algún motivo. Incluye buscar un nuevo empleo además de la renuncia.

Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones.

Lealtad: es una espera optimista de mejora de las condiciones de trabajo. Conlleva hablar en favor de la organización ante las críticas externas y contar con seguridad en que la organización y su administración “harán lo correcto”.

Negligencia: es hacer poco o nada a favor de la empresa donde se empeoran las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, pequeños esfuerzos, y mayor porcentaje de errores. (p. 85)

Satisfacción y ausentismo

Según Robinns (2014) precisó: “los trabadores satisfechos muestran niveles más bajos de faltas que los empleados insatisfechos, la correlación no es sólida. (p. 285).

Esta rareza suele imposibilitar que se complete el trabajo a tiempo y altera los vínculos productivos con los pares del trabajo, aunque puede haber razones para llegar tarde algunas veces, las tardanzas frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial lo más pronto posible.

Satisfacción y rotación

Según Robinns (2014) manifestó:

La satisfacción es una acción negativa que no concuerda con la rotación, es una situación más intensa que la detectada con el ausentismo. Las causas como las situaciones del mercado laboral, las demandas sobre oportunidades alternas de trabajo y el dominio

en la organización, son restricciones para decidir realmente dejar el puesto de trabajo. (p. 286)

La disposición e identificación de las personas con el trabajo, modera también la relación satisfacción-rotación. Hay personas que se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida. De manera que si dos colaboradores reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto el que es más probable que renuncie es aquel que tiene la mayor predisposición de trabajo en cualquier lugar.

Características de la satisfacción laboral

Según Newstrom (2011) Para destacar la satisfacción en el trabajo es una construcción compleja que envuelve las siguientes características:

Guía y orientación de la conducta; factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño.

Nivel de trabajo aportado; contagiar el compromiso con la excelencia, en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante.

Perseverancia de la conducta; manteniendo repetidas veces los esfuerzo. (p. 67)

Según el autor indica los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades; ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso.

Importancia de la satisfacción laboral

De acuerdo con Newstrom (2011) mencionó que:

Es elemental para nuestros colaboradores estar satisfechos y que estos cumplir sus cargos con agrado y eficiencia, sin una adecuada motivación los colaboradores en la empresa no sentirá el deseo comprometido para que la empresa se desarrolle junto con ellos.
(p. 34)

Es importante estudiar esta variable para saber cómo obtener ventajas competitivas frente a cualquier adversidad dentro de la empresa, si una persona no está interesada y motivada en su puesto laboral, emitirá un desgano por cumplir con sus funciones y no le dedicara la atención que esta se merece.

Koontz y Weihrich (2014) precisó: “La satisfacción de las personas en una organización, depende del tiempo que hayan pasado como colaboradores de la organización”:

Hay muchos testimonios de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Koontz y Weihrich (2014) precisó que:

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica, toda vez que ellos han desarrollado mayores aptitudes y desempeño en sus puestos de trabajo.
Un trabajo satisfecho se traduce en más productividad, más utilidades debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados. (p. 392)

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral predice la longevidad de los empleados, adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también interviene en el entorno familiar y social.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Newstrom (2011) el autor indico que hay tres principales enfoques, estos son:

Dimensión involucramiento con el puesto

De acuerdo a Newstrom (2011) sostuvo al respecto:

El involucramiento con el puesto es la medida en que el empleado se compenetra con su trabajo, le dedica tiempo y energía, y lo considera parte central en su vida. Un trabajo significativo y bien realizado constituye un factor importante para su imagen, lo que explica el efecto traumático de la pérdida del empleo en sus necesidades de estima. Los empleados que se involucran con su trabajo son propensos a creer en la ética de trabajo, a demostrar grandes necesidades de crecimiento y a disfrutar cuando participo en la toma de decisiones. Como resultado, rara vez llegan tarde o faltan a su trabajo, están dispuestos a trabajar largas jornadas y siempre tratan de ser los mejores ejecutores. El involucramiento con el puesto se parece mucho a la identificación con la organización, en la que los empleados armonizan una sensación de unión con ella. (p.220).

Según el autor los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más.

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) sostuvo al respecto:

Aunque se ha estudiado mucho menos que la satisfacción en el trabajo, un concepto relacionado es el involucramiento en el trabajo. Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con

un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. (p.79)

Los autores indicaron que el estar involucrado con la organización se verá reflejado con el grado del desempeño del empleado con la organización y cuanto identificado esta ella al realizar sus labores.

Dimensión compromiso con la organización

De acuerdo a Newstrom (2011) sostuvo al respecto:

Es la medida en que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella. El compromiso es semejante a sentir una fuerte conexión e interés por la organización en un nivel emocional. Es frecuente que refleje la convicción del empleado respecto de las metas y la misión de la empresa, su disposición a invertir el esfuerzo necesario para contribuir a alcanzarlas y su propósito de seguir trabajando allí. Por lo general, el compromiso es más fuerte entre los empleados veteranos, quienes han alcanzado éxitos personales en la organización, han superado obstáculos difíciles para ingresar y los que trabajan en un grupo de empleados comprometidos (p.221).

El autor define al compromiso con un nivel emocional donde se empelado se siente identificado con la organización y se ve reflejado con su disposición de un esfuerzo adicional para el propósito de metas y misión de la empresa.

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) sostuvo al respecto:

La tercera actitud que estudiaremos es el compromiso organizacional, que se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en

tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (p.79).

Según los autores el compromiso organizacional es la identificación del empleado con la empresa, su involucramiento con sus metas y mantener una relación recíproca con ella. Su resultado será el compromiso y la satisfacción con la organización.

Dimensión estados de ánimo del trabajador

De acuerdo a Newstrom (2011) sostuvo al respecto:

Las actitudes son estados emocionales que suelen ser estables a través del tiempo y se centran en un elemento concreto del trabajo que se desempeña. Los empleados también tienen sentimientos laborales difusos y a la vez muy dinámicos; reflejan los puntos de vista generales y pueden cambiar en menos de un día, una hora o de un minuto a otro. Estas actitudes variables hacia su trabajo se conocen como estados de ánimo en el trabajo. El estado de ánimo de un empleado se describe como fluctuante. Los estados de ánimo muy positivos son evidentes en la energía, pasión y entusiasmo del empleado (p.221).

Según el autor el estado de ánimo en los empleados es variables y suelen ser estables en el tiempo donde sus sentimientos pueden ser difusos y muy cambiantes y se ve reflejado en su trabajo hora por hora.

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) sostuvo al respecto:

La superposición se da por varias razones, inclusive por la personalidad del empleado. Algunas personas están predispuestas a ser positivas o negativas respecto de casi todo. Si alguien le dice que ama a su empresa, no significará mucho si esa persona es positiva acerca de todo lo que hay en su vida. O bien la superposición significa que algunas organizaciones son mejores lugares que otros para trabajar. Esto tal vez signifique que si usted,

como gerente, conoce el nivel de satisfacción en el trabajo de alguien, sabe el máximo de lo necesario para saber cómo ve a la organización dicha persona. (p.83).

Según los autores el estado de ánimo será variado de acuerdo a la personalidad de los trabajadores, dependiendo si este es positivo o negativo respecto a su vida diaria; la percepción de los empleados con la organización estará ligada al nivel de satisfacción con su desempeño.

1.4. Formulación del problema:

Problema general

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórico

Según Bernal (2010, p. 106), existe justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica; es decir, los principios que lo soportan, su proceso de implantación o sus resultados.

Los resultados de la investigación sirvió para la identificar la satisfacción laboral, tomando en cuenta el estudio realizado por el autor Newstrom, quien analiza al trabajador en su lado humano, social y económico de la empresa en sus distintas dimensiones, como factores que suman gran importancia estratégica. Por lo tanto, evaluando la satisfacción laboral se tomara en cuenta la forma como las instituciones identifican el trabajo humano, las características del sistema empresarial y su repercusión sobre el trabajo de cobranzas y el descripción de sus puestos o funciones que estuvieran afectando el desempeño laboral de los trabajadores.

Justificación práctica

Según Bernal (2010, p. 106), se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayudó a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo. Los estudios de investigación de pregrado y posgrado, en el campo de las ciencias

económicas y administrativas en general son de carácter práctico o bien describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo.

En tal sentido la institución promoverá sensibilidad en el área, para llevarnos a la posibilidad de cambios internos que les permitirán desarrollar nuevos mecanismos de trabajo y por consiguiente elevar el nivel de motivación hasta conseguir elevar su productividad, permitirá también reducir la alta rotación de personal consiguiendo la seguridad laboral, asimismo lograr que estén más motivados y comprometidos con la empresa.

Justificación metodología

Según Bernal (2010, p. 107), en investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

La ejecución de la presente investigación se realizó con la participación de los trabajadores de recursos humanos, recurriendo a las encuestas como técnica de recolección de datos, logrando la cuantificación de los datos obtenidos y proponiendo indicadores de mejora para lograr resultados eficientes, además de contribuir como modelo a implantar en las demás sedes de la institución.

De acuerdo a la técnica de contraste; la investigación correlacional es aplicada en nuestro trabajo de investigación ya que la información está basada a una población determinada los cuales mediante encuestas se recolectó información para el sustento de los problemas y causas que aquejan a la población.

Justificación social

En el ámbito social, la presente investigación busca ayudar a brindar estrategias para mejorar la comprensión entre trabajadores y considerar la satisfacción

laboral en el cual contribuya a una mejora personal y profesional ofreciendo así un servicio de calidad.

Considerando que el personal es el activo más importante para dicha entidad mencionada, es indispensable que se reconozca el esfuerzo y dedicación de los trabajadores, mediante recompensas, ascensos, etc. por logros realizados.

Hernández, et al (2014) indicaron “es la trascendencia para la sociedad, quienes se beneficiarán de la investigación, de qué modo” (p. 40).

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Establecer relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Objetivos específico 2

Identificar la relación entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Objetivos específico 3

Establecer la relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

1.7. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Existe relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Hipótesis específico 2

Existe relación entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Hipótesis específico 3

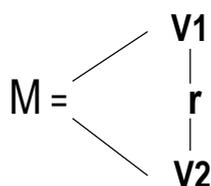
Existe relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la siguiente investigación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único. “Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

- M : Muestra de estudio
- V1 : Clima organizacional
- V2 : Satisfacción laboral
- O_1 : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método de la investigación

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas

aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo sustantivo (descriptivo). Al respecto Sánchez y Reyes (2015) precisaron:

La investigación sustantiva como aquella que trata de responder los problemas teóricos o sustantivos y que a su vez está orientada a describir, explicar, predecir o traducir la realidad, con lo cual va en búsqueda de principios y leyes generales que permiten organizar una teoría científica. (p. 45)

2.2. Variables, Operacionalización

Definición conceptual de la variable

Son características o conceptos que son susceptibles de ser observables medibles y cuantificables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 119) se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Es decir, definir la variable diciendo ¿qué es? Esta definición permite al investigador tener una idea plena de lo que es conceptualmente la variable que representa al hecho que se investiga.

Variable 1. Clima organizacional

El clima organizacional es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja. (Louffat, 2012, p, 240)

Definición operacional

Para descubrir y gestionar el clima organizacional se debe abarcar una serie de factores centrado en el proceso administrativo y en la administración del potencial humano.

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Planeación	Visión	1			
	Misión	1		Malo	
	Objetivo de la empresa	1		9 - 16	
	Estrategias	1		Regular	
	Políticas	1		17 - 24	
	Cronogramas	1		Bueno	
	Presupuestos	1		25 - 33	
Organización	Modelo organizacional	1	Nunca (1)		
	Organigrama	1	Casi nunca (2)	Malo	
	Manuales	1	A veces (3)	10 - 14	
	Condicionantes organizacionales	1	Casi siempre (4)	Regular	
	Componente organizacionales	1	Siempre (5)	15 - 19	
Dirección	Liderazgo	1		Bueno	Malo
	Motivación	1		20 - 25	48 - 76
	Comunicación	1		Malo	Regular
	Negociación	1		8 - 12	77 - 105
	Conflictos	1		Regular	Bueno
Control	Tipos	1		13 - 18	106 - 135
	Procesos de trabajo	1		Bueno	
	Indicadores	1		19 - 25	
	Momentos	1		Malo	
Proceso de potencial humano	Diseño organizacional y de puestos	1		6 - 9	
	Reclutamiento	1		Regular	
	Selección	1		10 - 13	
	Evaluación del desempeño	1		Bueno	
	Capacitación	1		14 - 19	
	Administración de carrera	1		Malo	
	Remuneraciones y compensaciones	1		9 - 16	

Variable 2. Satisfacción laboral

Newstrom (2011) definió que:

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado (p.218).

Definición operacional

Según Newstrom (2011) el autor indico que hay tres principales enfoques, estos son:

Tabla 2
Operacionalización de la variable de toma de decisiones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Involucramiento con el puesto	Identificación	1			
	Ética del trabajo	2		Bajo	
	Necesidad de crecimiento	3		8 - 14	
	Expectativas	4		Regular	
	Necesidad de estima	5,6	Nunca (1)	15 - 21	
		7	Casi nunca (2)	Alto	
			A veces (3)	22 - 29	
Compromiso con la organización	Compromiso afectivo	8	Casi siempre (4)	Bajo	Bajo
	Compromiso normativo	9	Siempre (5)	6 - 11	26 - 43
	Disposición	10		Regular	Regular
	Interés	11		12 - 17	44 - 61
	Metas	12		Alto	Alto
				18 - 24	62 - 80
Estados de ánimo del trabajador	Energía	13		Bajo	
	Entusiasmo	14		9 - 14	
	Creatividad	15		Regular	
	Ausentismo	16,17		15 - 21	
	Cooperación	18		Alto	
				22 - 29	

2.3. Población y muestra

Población censal

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron: “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174). Por lo tanto la población está constituida por 78 trabajadores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Se utilizó como técnica es de encuesta según Carrasco (2014, p.318) es una técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis. Considerando este aporte, recogimos información mediante lista de cotejo.

Instrumentos

El instrumento de tipo cuestionario, según Carrasco (2014, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

Ficha técnica de variable clima organizacional

Nombre: Encuesta de clima organizacional
Autor: Louffat (2012) adaptado por Ruth Abarca Carrillo
Procedencia: Lima- Perú, 2017
Objetivo: Medir la percepción de clima organizacional
Administración: Individual, colectivo
Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.
Estructura: La encuesta consta de 28 ítems.
Nivel de escala calificación:
Nunca (1)
Casi nunca (2)
Algunas veces (7)
Casi siempre (4)
Siempre (5)

Ficha técnica de variable satisfacción laboral

Nombre: Encuesta de satisfacción laboral
Autor: Newstrom (2011), adaptado por Ruth Abarca Carrillo
Procedencia: Lima -Perú, 2017
Objetivo: medir la percepción del liderazgo
Administración: Individual, colectivo
Duración: aproximadamente de 15 a 20 minutos
Estructura: La encuesta consta de 18 ítems
Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Validez

Según Hernández et al. (2014) “Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201). “Un instrumento de medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido. Por ello es requisito que el instrumento de medición demuestre ser confiable y válido. De no ser así, los resultados de la investigación no deben tomarse en serio” (p. 204).

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes calificaron en promedio aplicable, dando así la validez de los instrumentos. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se considerarán tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3
Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mgtr. Bernardo Cojal Loli	Aplicable
Experto 2.	Mgtr. Teresa Gonzales Moncada	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Carlos Arias Caycho	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren

al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p.210).

Por lo tanto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de clima organizacional.

Alfa de Cronbach	N° de ítems
.952	28

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de ítems
.940	18

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Consiste en recolectar los datos en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta luego de la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Para ello, se procede a analizar los datos y responder a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46).

Para contrastar las hipótesis, se debe tener en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de la hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para elegir la estadística de prueba, se debe considerar los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

2.6. Aspectos éticos

Los datos que se precisan en esta investigación, corresponden al grupo que fueron sujetos de estudio. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de instrumento validado, fueron procesados de forma adecuada sin modificaciones.

Para la recopilación de datos, se contó con la debida autorización de los directores del hospital, correspondientes a los trabajadores de dicha institución. Para tal efecto, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) no hubo prejuizgamiento.

III. RESULTADOS

3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	21	26,9%
	Regular	37	47,4%
	Bueno	20	25,6%
	Total	78	100%

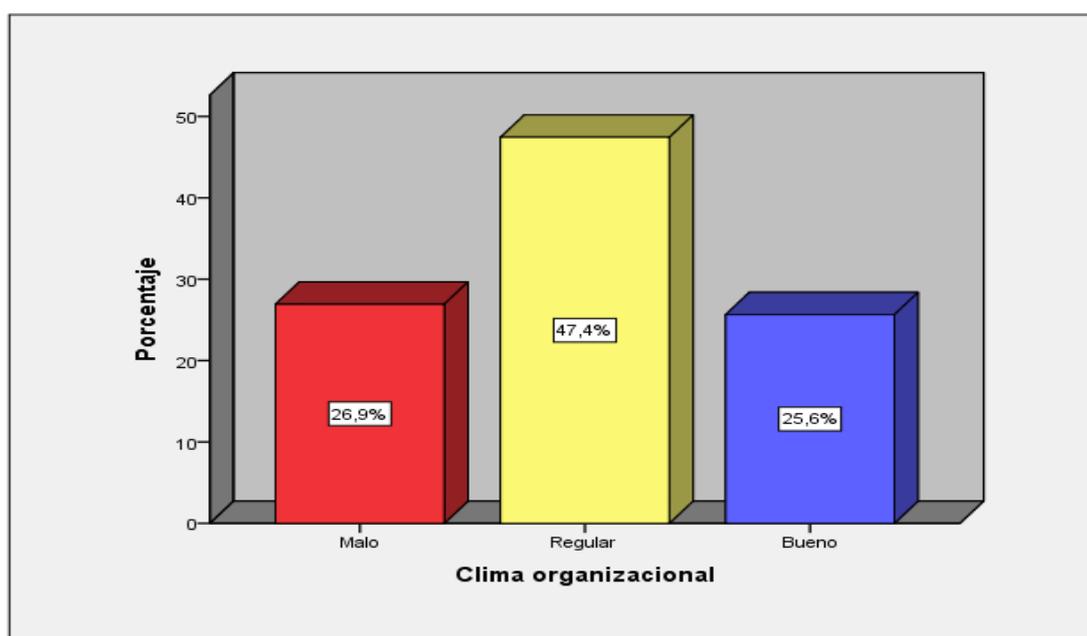


Figura 1. Percepción de clima organizacional.

En la tabla 9 y la figura 1, el 47,4% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, manifiestan que el clima organizacional es regular, mientras el 26,9% de los trabajadores indican que el clima organizacional es malo y un 25,6% indica un nivel bueno. Es decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel de satisfacción y el ambiente donde se encuentran.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión planificación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	21	26,9%
	Regular	37	47,4%
	Bueno	20	25,6%
	Total	78	100%

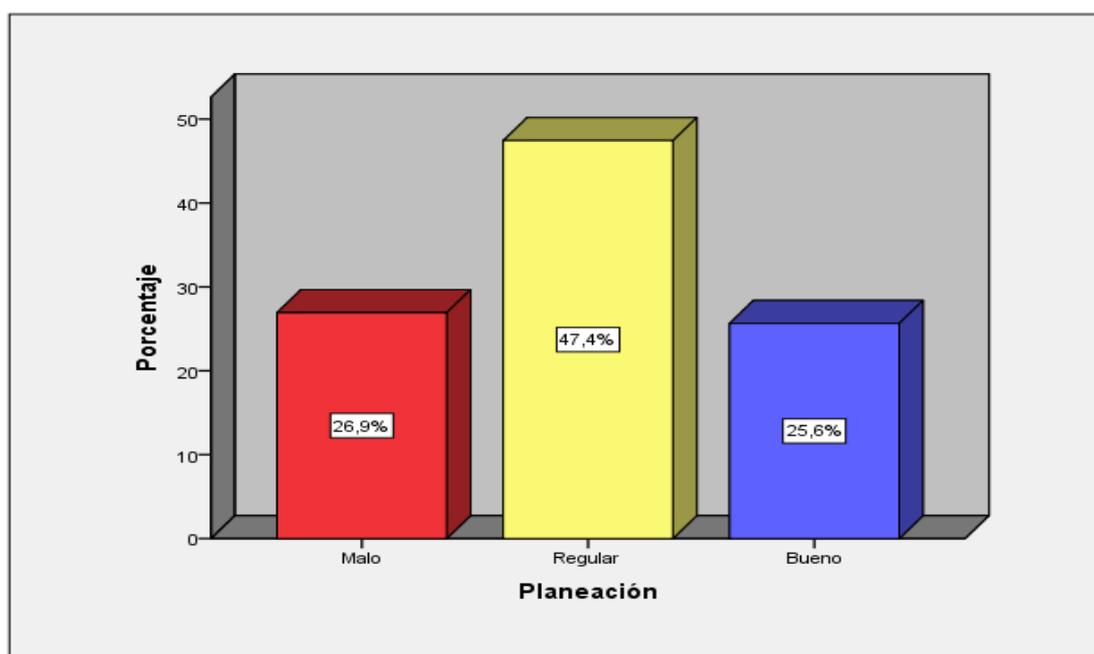


Figura 2. Percepción de planificación.

En la tabla 10 y la figura 2, el 47,4% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, manifiestan que la planificación es regular, mientras el 26,9% de los trabajadores indican que la planificación es malo y un 25,6% indica un nivel bueno. Es decir, la mayoría de los trabajadores cumplen con los procesos de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	22	28,2%
	Regular	31	39,7%
	Bueno	25	32,1%
	Total	78	100%

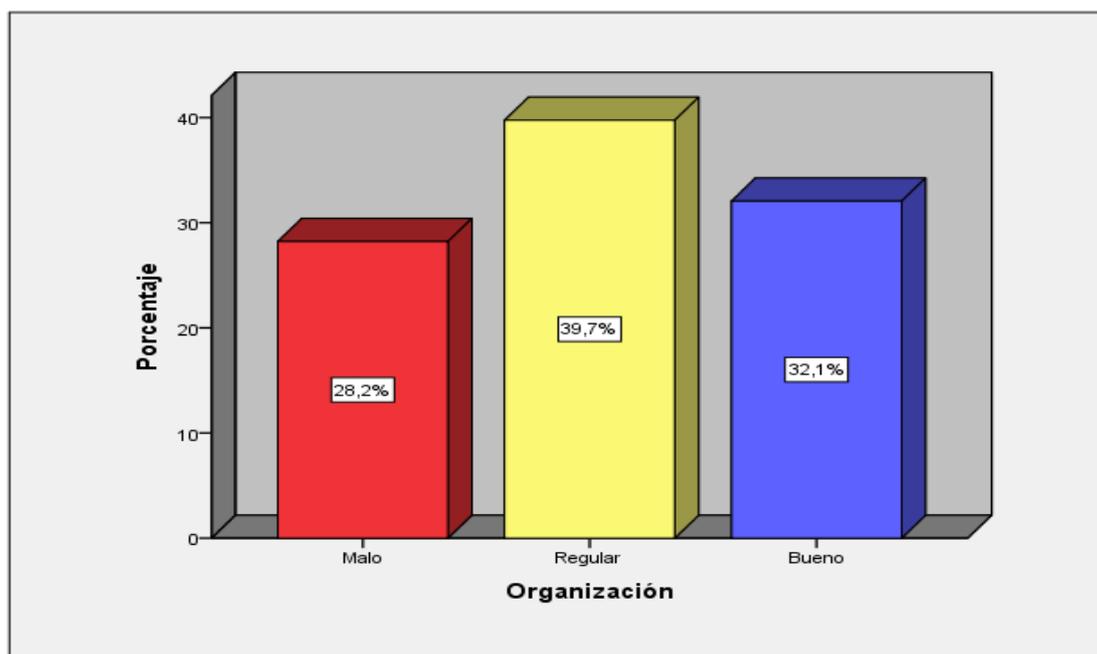


Figura 3. Percepción de la organización.

En la tabla 11 y la figura 3, el 39,7% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, señalan que la organización es regular, mientras el 32,1% de los trabajadores manifiestan que la organización es bueno y un 28,2% indica un nivel malo. Es decir, la mayoría de los trabajadores cumplen con organizar y determinan las tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión dirección.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	17	21,8%
	Regular	43	55,1%
	Bueno	18	23,1%
	Total	78	100%

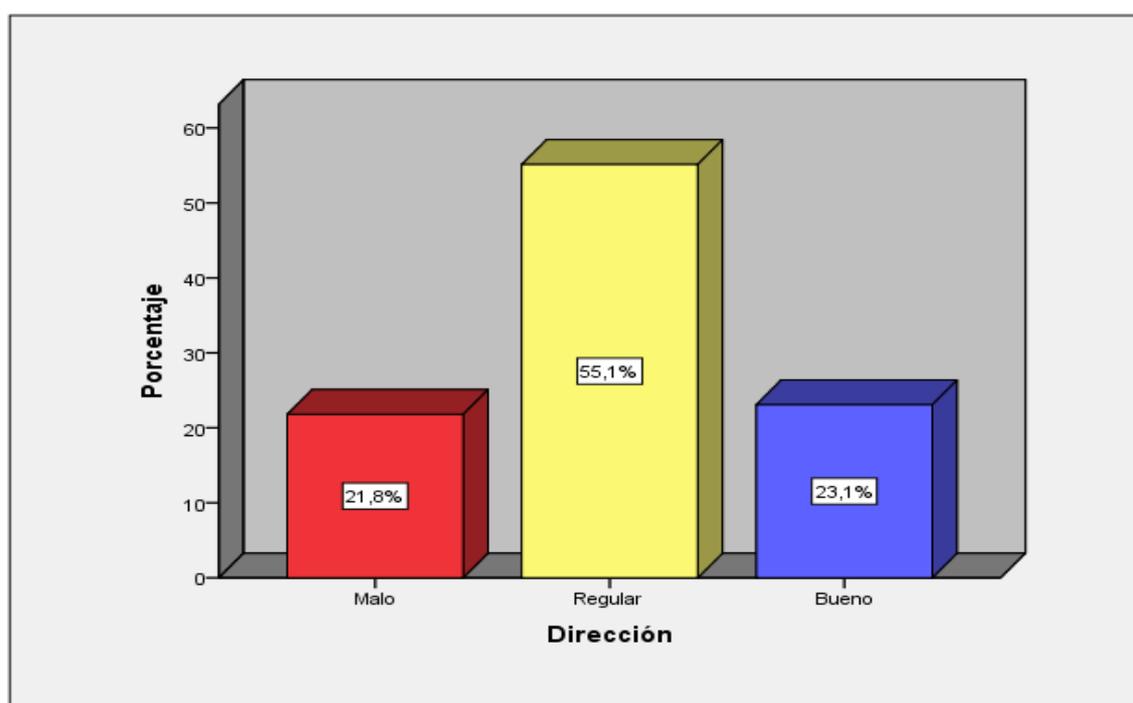


Figura 4. Percepción de la dirección.

En la tabla 12 y la figura 4, el 55,1% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, muestran que la dirección es regular, mientras el 23,1% de los trabajadores exponen que la dirección es bueno y un 21,8% indica un nivel malo. Es decir, la mayoría de los trabajadores cumplen con el proceso administrativo que trata, a través de capacidad de influenciar en los demás, de lograr que todos los miembros de la organización colaboren al logro de los objetivos.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión control.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	23	29,5%
	Regular	41	52,6%
	Bueno	14	17,9%
	Total	78	100%

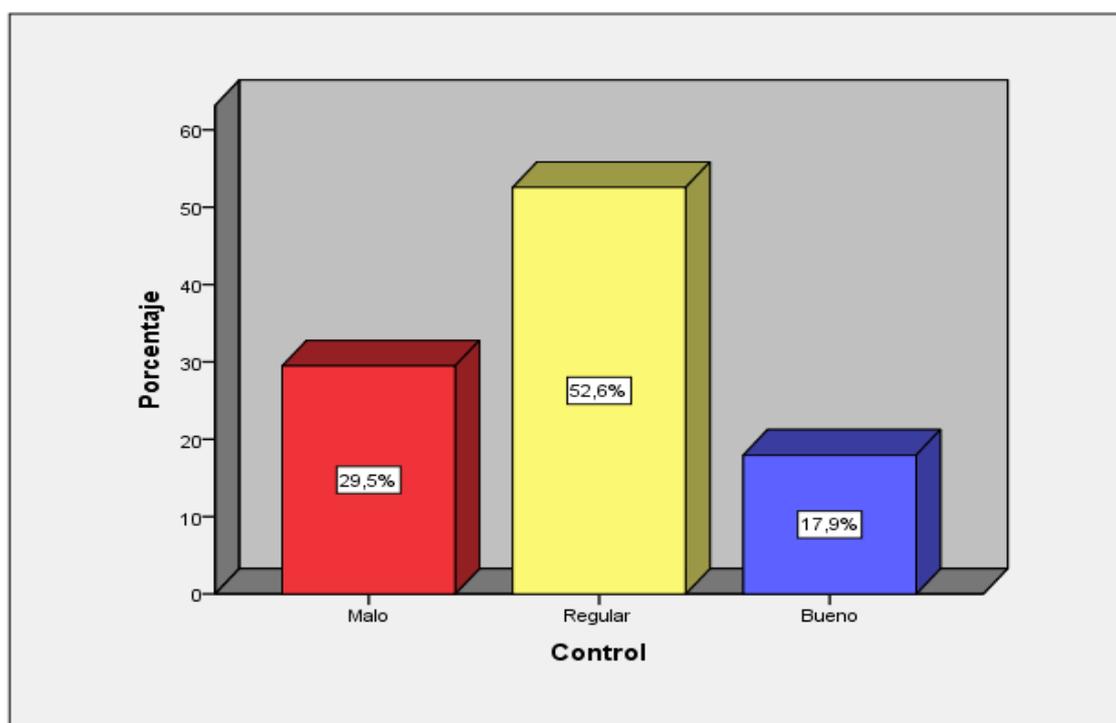


Figura 5. Percepción de control.

En la tabla 13 y la figura 5, el 55,1% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, muestran que el control es regular, mientras el 29,5% de los trabajadores indican que el control es malo y un 17,9% señalan un nivel bueno. Es decir, la mayoría de los trabajadores cumplen con el control de las actividades debe estar siempre presente en el proceso administrativo, incluso involucra directamente a los gerentes o directivos.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de proceso de potencial humano.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	23	29,5%
	Regular	35	44,9%
	Bueno	20	25,6%
	Total	78	100%

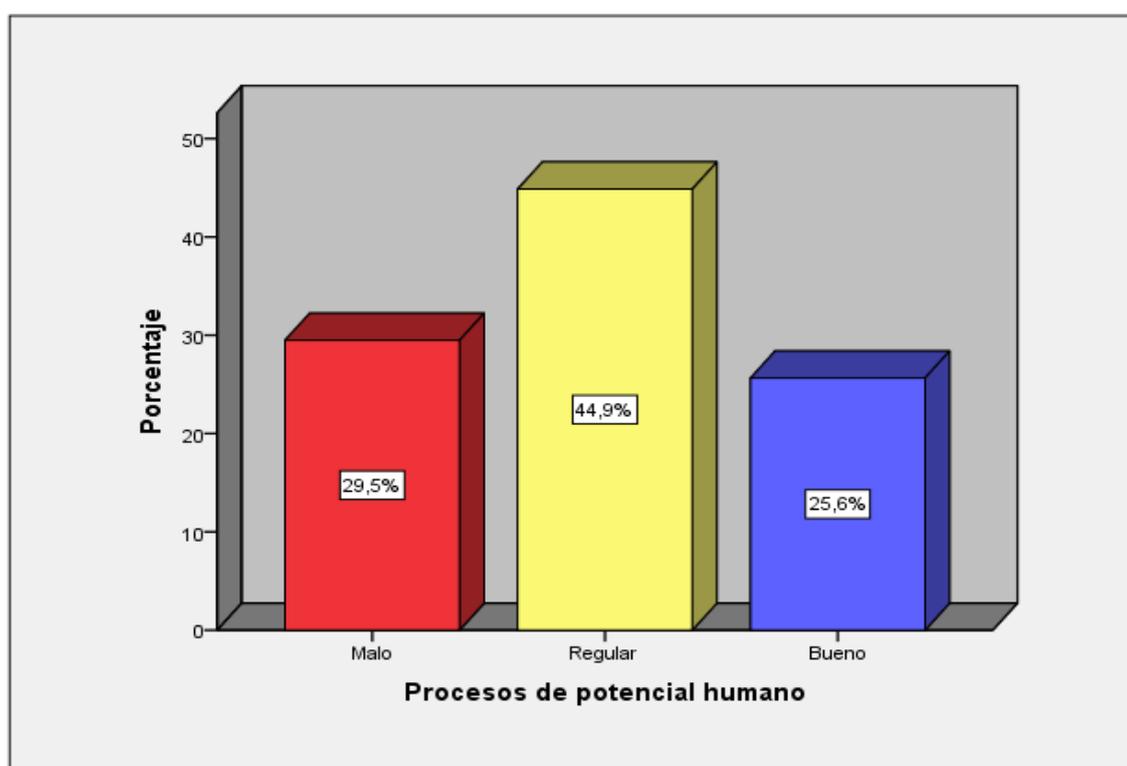


Figura 6. Percepción del proceso de potencial.

En la tabla 14 y la figura 6, el 44,9% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, muestran que los procesos de potencia humano es regular, mientras el 29,5% de los trabajadores señalan que los procesos de potencia humano es malo y un 25,6% indican un nivel bueno. Es decir, la mayoría de los trabajadores tienen los conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona, no necesariamente ligadas directamente al puesto de trabajo actual y posibilitar un desempeño exitoso en otros puestos de la organización.

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	22	28,2%
	Regular	36	46,2%
	Alto	20	25,6%
	Total	78	100%



Figura 7. Percepción de la satisfacción laboral.

En la tabla 15 y la figura 7, el 46,2% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, muestran que la satisfacción laboral es regular, mientras el 28,2% de los trabajadores señalan que la satisfacción laboral es bajo y un 25,6% indican un nivel alto. Es decir, los resultados obtenidos nos demuestran que no solo se trabaja por la necesidad de obtener dinero sino también desarrollarse socialmente y ejercer alguna nueva labor de acuerdo a sus habilidades.

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al involucramiento con el puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	21
	Regular	30
	Alto	27
	Total	78
		100%

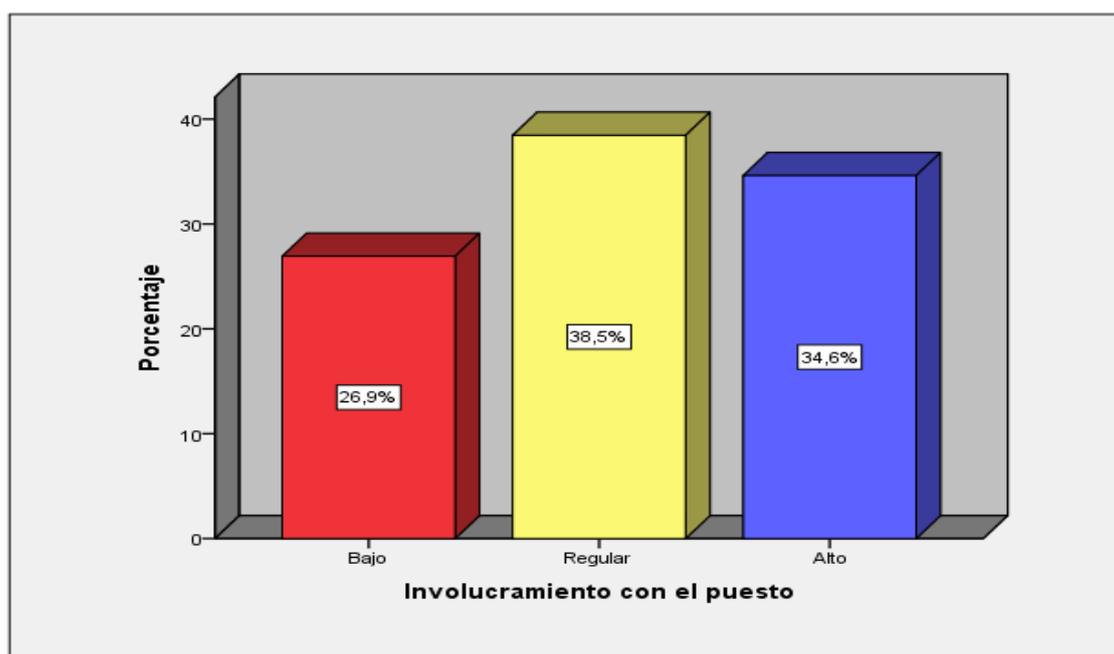


Figura 8. Percepción del involucramiento con el puesto.

En la tabla 16 y la figura 8, el 38,5% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, indican que el involucramiento con el puesto es regular, mientras el 34,6% de los trabajadores señalan que el involucramiento con el puesto es alto y un 26,9% indican un nivel bajo. Es decir los resultados obtenidos nos demuestran que en la empresa no cuenta con trabajadores que se consideren bien pagados ni tratados por la institución.

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al compromiso con la organización

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	24	30,8%
Regular	33	42,3%
Alto	21	26,9%
Total	78	100%

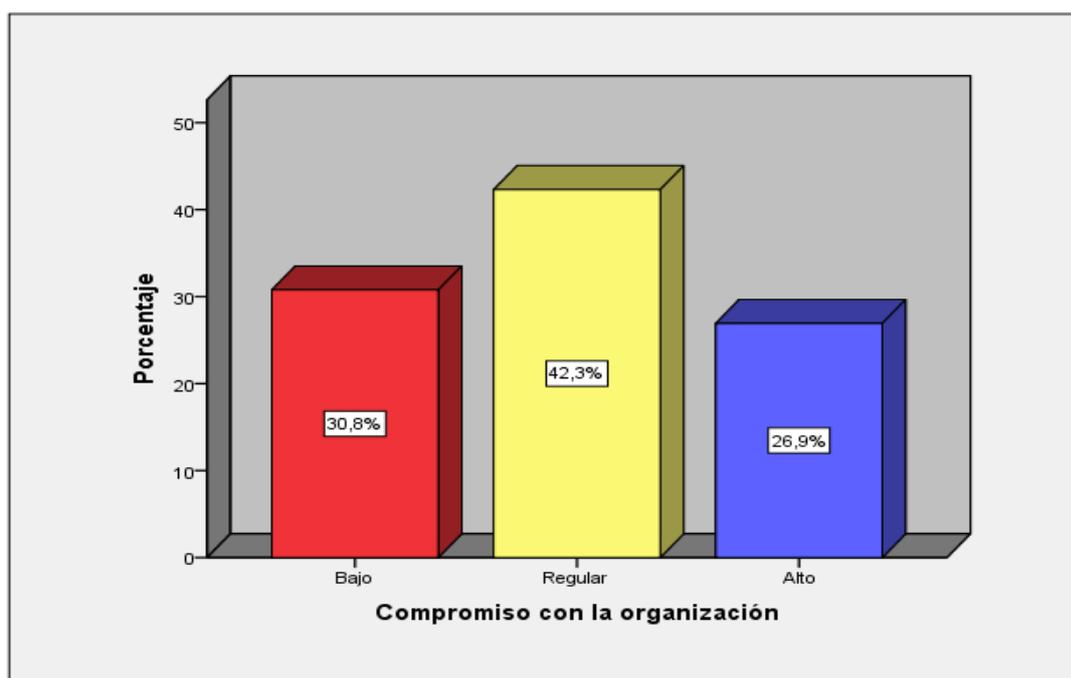


Figura 9. Percepción del involucramiento con el puesto.

En la tabla 17 y la figura 9, el 42,3% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, indican que el compromiso con la organización es regular, mientras el 30,8% de los trabajadores manifiestan que el compromiso con la organización es bajo y un 26,9% indican un nivel alto. Es decir los resultados obtenidos nos demuestran que en la empresa no se encuentran identificados, ni comprometidos con la organización, viéndose reflejado en la poca disposición para el sobrecumplimiento de metas.

Tabla 16

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al estado de ánimo del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	26	33,3%
	Regular	40	51,3%
	Alto	12	15,4%
	Total	78	100%

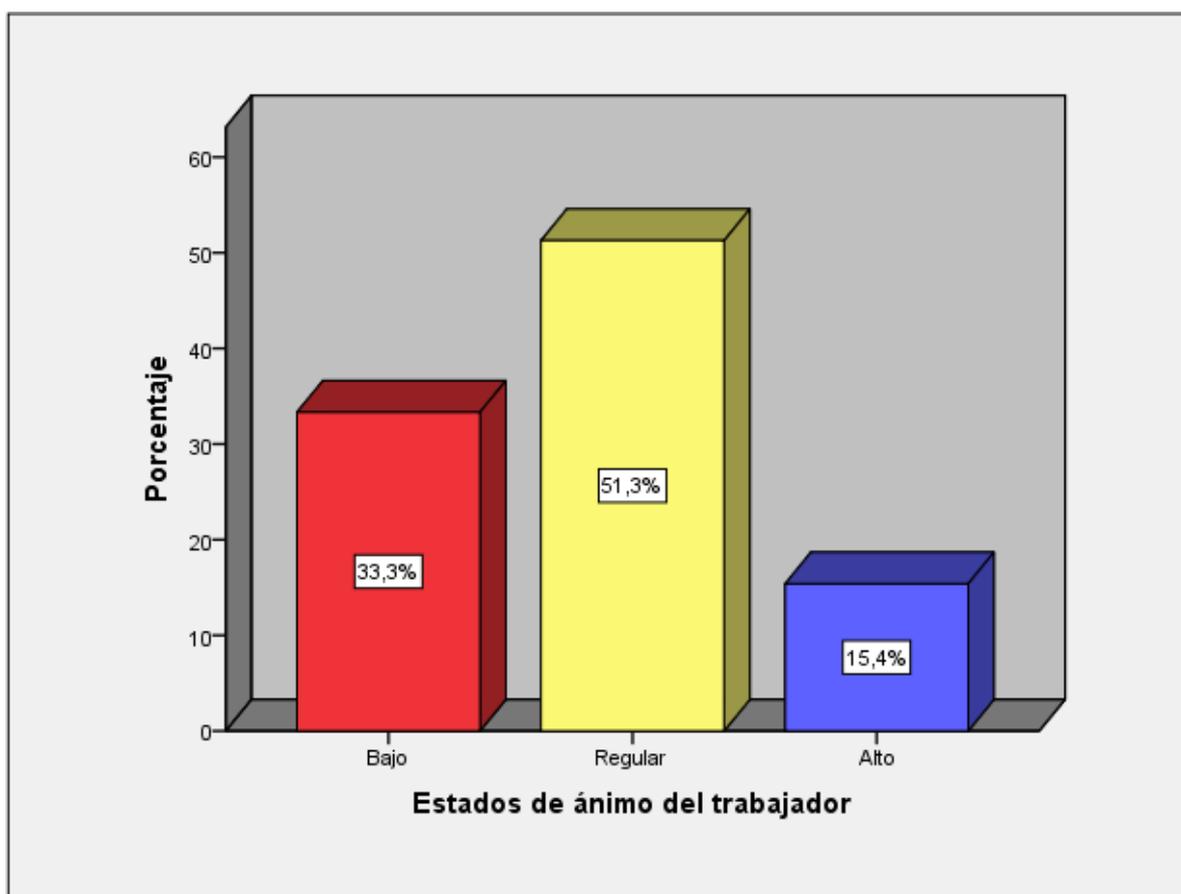


Figura 10. Percepción al estado de ánimo del trabajador.

En la tabla 18 y la figura 10, el 51,3% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, indican que el estado de ánimo del trabajador es regular, mientras el 33,3% de los trabajadores manifiestan que el estado de ánimo del trabajador es bajo y un 15,4% indican un nivel alto. Es decir los resultados obtenidos nos demuestran que los empleados se encuentran con estados de ánimo variables, inestables viendo reflejado en su labor hora por hora.

Tabla 17

Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.105	78	.000
Satisfacción laboral	.175	78	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

H_a: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.848**
	Clima organizacional Sig. (bilateral)	.	.000
	N	78	78
	Coeficiente de correlación	.848**	1.000
	Satisfacción laboral Sig. (bilateral)	.000	.
	N	78	78

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

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.848$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

H_a : Existe relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación "p" no es menor que α , no rechazar H_0

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

		Clima organizacional	Involucramiento con el puesto
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.729**
		N	.000
	Involucramiento con el puesto	Coeficiente de correlación	.729**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
		78	78

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

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.729$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013).

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

H_a : Existe relación entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación "p" no es menor que α , no rechazar H_0

Tabla 20

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

		Clima organizacional	Compromiso con la organización
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	78
	Compromiso con la organización	Coeficiente de correlación	.731**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	78

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

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.731$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Hipótesis específica 3

H_0 : No relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

H_a : Existe relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación "p" no es menor que α , no rechazar H_0

Tabla 21

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

			Clima organizacional	Estados de ánimo del trabajador
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.847**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	78	78
	Estados de ánimo del trabajador	Coeficiente de correlación	.847**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	78	78

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

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.847$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se determinó el 47,4% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, manifiestan que el clima organizacional es regular y el 46,2% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, muestran que la satisfacción laboral es regular. Sin embargo, se concluyó que los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.848$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. Por lo tanto, hay una coincidencia con la de Quispe (2015) alcanzó un nivel de significancia de 0.000 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.743 de coeficiente de Rho Spearman, por lo tanto, concluyó que existe correlación positiva moderada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas. Asimismo, en ambos casos se visualiza que hay una correlación moderada quiere decir que el clima organizacional es un factor determinante va a influir en el comportamiento de las personas, es una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas. También se base a la teoría de Louffat (2012) es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja.

En la hipótesis 1, se establece la relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. Por lo tanto, se percibió que el 38,5% de los trabajadores del área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, indican que el involucramiento con el puesto es regular . En consecuencia, la prueba de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r =$

0.729) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. Asimismo hay una semejanza con la de Morales (2016) concluyó con un nivel de significancia de 0.003 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.201 de coeficiente de Rho Spearman, por lo tanto, concluyó que existe relación positiva de grado bajo entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. También se basó a la teoría de Newstrom (2011) sostuvo que empleados que se involucran con su trabajo son propensos a creer en la ética de trabajo, a demostrar grandes necesidades de crecimiento y a disfrutar cuando participo en la toma de decisiones. Como resultado, rara vez llegan tarde o faltan a su trabajo, están dispuestos a trabajar largas jornadas y siempre tratan de ser los mejores ejecutores. El involucramiento con el puesto se parece mucho a la identificación con la organización, en la que los empleados armonizan una sensación de unión con ella. (p.220).

En la hipótesis específica 2, con respecto a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.731$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. Hay una semejanza con la de Villamil y Sánchez (2012) se determinó que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80. Se basó a la teoría de Newstrom (2011) quien sostuvo al respecto: Las actitudes son estados emocionales que suelen ser estables a través del tiempo y se centran en un elemento concreto del trabajo que se desempeña. Los empleados también tienen sentimientos laborales difusos y a la vez muy dinámicos; reflejan los

puntos de vista generales y pueden cambiar en menos de un día, una hora o de un minuto a otro. Estas actitudes variables hacia su trabajo se conocen como estados de ánimo en el trabajo. El estado de ánimo de un empleado se describe como fluctuante. Los estados de ánimo muy positivos son evidentes en la energía, pasión y entusiasmo del empleado (p.221).

En la hipótesis específica 3, como resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.847$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013. Hay una coincidencia con la de Crespo (2016) alcanzó un nivel de significancia de 0.000 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.644 de coeficiente de Rho Spearman, por lo tanto, concluyó que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. Se consideró la teoría de De acuerdo a Newstrom (2011) sostuvo al respecto: Las actitudes son estados emocionales que suelen ser estables a través del tiempo y se centran en un elemento concreto del trabajo que se desempeña. Los empleados también tienen sentimientos laborales difusos y a la vez muy dinámicos; reflejan los puntos de vista generales y pueden cambiar en menos de un día, una hora o de un minuto a otro. Estas actitudes variables hacia su trabajo se conocen como estados de ánimo en el trabajo. El estado de ánimo de un empleado se describe como fluctuante. Los estados de ánimo muy positivos son evidentes en la energía, pasión y entusiasmo del empleado (p.221).

V. CONCLUSIÓN

Primero: Según la hipótesis general planteada, que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, ya que por el coeficiente de correlación de forma estadísticamente es significativa, siendo el valor de 0.848; en consecuencia, es una correlación positiva alta. Es decir, el clima organizacional es un factor determinante en las relaciones laborales dentro de cualquier entidad y la toma de decisiones es una capacidad puramente humana propia del poder de la razón unido al poder de la voluntad.

Segundo: Se puede concluir ante la primera hipótesis específica planteada, que existe relación significativa entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, ya que, por el coeficiente de correlación de manera, estadística es significativa, siendo el valor de 0.729; en consecuencia, hay una correlación positiva alta. Es decir, De los resultados obtenidos se concluye los trabajadores sienten necesidad de crecimiento personal y profesional, no se sienten identificados con la institución y sus expectativas de permanecer en la empresa son deficientes.

Tercero: Se puede concluir con la segunda hipótesis específica planteada, que existe relación significativa entre clima organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, ya que por el coeficiente de correlación estadísticamente significativa, siendo el valor de 0.731; en consecuencia es una correlación positiva alta, se concluye que el personal tiene disposición para asumir compromisos con la institución, el desinterés que sienten hace que no lleguen a sus metas encomendadas.

Cuarto: Como conclusión final, frente a la tercera hipótesis específica planteada, se obtiene como resultado que existe relación significativa entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, ya que, por el coeficiente de correlación estadísticamente significativa, siendo el valor de 0.847; en consecuencia hay una correlación positiva alta. La dirección es importante para guiar a un grupo de individuos para lograr los objetivos de las empresas, identificando el papel que desempeña el gerente o de supervisor conociendo los aspectos generales de la dirección, el mejor estilo de liderazgo, además de identificar las ventajas y desventajas que cada uno representa.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al director de consistencia de datos mejorar las condiciones del trabajo mediante el taller de capacitación sobre el clima laboral y de esta manera se mejora el desarrollo de las funciones dentro del ambiente de trabajo.

Segunda. Se recomienda al jefe de área implementar capacitaciones para los líderes, así mismo mejorar el estilo de liderazgo para identificarse con la organización, en la que los empleados armonizan una sensación de unión entre ellos.

Tercera. Se recomienda al supervisor gestionar talleres de motivación a fin de que los trabajadores aprendan a manejar adecuadamente la atención propia del trabajo para cumplir con el propósito que establece dicha institución.

Cuarta. Se recomienda empoderar a los trabajadores para solucionar problemas cotidianos con iniciativa al desempeño contextual, ya que tendría un apoyo hacia sus demás compañeros y de esta manera con los objetivos de la la entidad para el mejoramiento de las deficiencias administrativas como institución, deberá implementar manuales Administrativos y Financieros, que permitan organizar de mejor manera su operación tanto interna como externa, la misma que deberá ser socializada con su personal, a fin de lograr los resultados previstos en relación con sus objetivos propuestos

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, D. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en el departamento de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Amorós, E. (2007) *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <http://bit.ly/1TOD5D6>.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson.
- Bonifacio, A. y Falconi, W. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agrícola virú S.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Crespo, C. (2016). *Climaorganizacional y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* (Tesis de licenciatura) Universidad Autónoma de san Luis Potosí, México.
- García, M. y Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>

- González, M. (2012). *Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano*. México: Continental.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2005). *Administración: Un enfoque basado en Competencias*. (10ª. Ed.). México: Editorial Thomson.
- Hellriegel, D. (1974). *Administración del comportamiento organizacional. Liderazgo situacional*. México, D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana. 7ma. Ed.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed). México: Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1969). *Motivation to work*. New York: Wiley.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2014). *Elementos de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa: Su dirección y valoración*. Bilbao: Deusto. 1ra. Ed.
- Lira, M. (2014). Empleo y management. Diario gestión. (© Copyright Gestion.pe). Recuperada de: <https://gestion.pe/empleo-management>.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial Humano*. (2da. Edición). Buenos Aires. Editorial CengageLearning.
- Morales, L. (2016). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, (Tesis de licenciatura)* Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, Perú.

- Montoya, H. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*.
- Noboa, F. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Palomino, J. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST Ltda*, (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena, Colombia.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Editorial Cartolan. Lima.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Tesis para obtener el título de licenciatura en administración. Universidad "José María Arguedas", Andahuaylas Perú.
- Robbins, P y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Robins, G. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México, D.F.: Pearson educación.
- Rodríguez, M. (2015). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. (3ª ed.) México D.f.: Alfaomega.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Siliceo, A.; Casares, A. y González, J. (2000). *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional*. Hacia una Organización Competitiva. México. Editorial McGraw-Hill.
- Villamil, O. y Sánchez, W. (2012) Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma,

Tesis para optar el grado de maestría en la Universidad Tecnológica de México, México.

Weller, J (2011), Artículo publicado en la revista Nueva Sociedad No 232, marzo-abril de 2011, ISSN: 0251-3552. Recuperada de <https://www.nuso.org>.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
			Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja. (Louffat, 2012, p, 240)	Para descubrir y gestionar el clima organizacional se debe abarcar una serie de factores centrado en el proceso administrativo y en la administración del potencial humano.	Planeación	Visión	1	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
							Misión	2	
							Objetivo de la empresa	3	
							Estrategias	4	
							Políticas	5	
							Cronogramas	6	
							Presupuestos	7	
							Modelo organizacional	8	
							Organigrama	9	
							Manuales	10	
			Condicionantes organizacionales	11					
			Componentes organizacionales	12					
			Dirección	Liderazgo	13				
				Motivación	14				
				Comunicación	15				
				Negociación	16				
				Conflictos	17				
			Control	Tipos	18				
				Procesos de trabajo	19				
				Indicadores	20				
				Momentos	21				
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos							
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?	Establecer relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.	Existe relación entre clima organizacional y el involucramiento con el puesto en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.							
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.	Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.							
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?	Identificar la relación entre clima organizacional	Existe relación entre clima organizacional							

<p>organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?</p>	<p>organizacional y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.</p>	<p>y el compromiso con la organización en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.</p>			<p>Proceso de potencial humano</p>	<p>Diseño organizacional y de puestos Reclutamiento Selección Evaluación del desempeño Capacitación Administración de carrera Remuneraciones y compensaciones</p>	<p>22 23 24 25 26 27 28</p>																																					
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL																																												
<p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013?</p>	<p>Establecer la relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.</p>	<p>Existe relación entre clima organizacional y estados de ánimo del trabajador en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013.</p>	SATISFACCIÓN LABORAL	<p>La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. Newstrom (p. 218)</p>	<p>Para operar la variable de estudio de la satisfacción laboral, se aplicara una encuesta en el área de recuperación presencial para el Instituto Nacional de Estadística e Informática.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Involucramiento con el puesto</td> <td>Identificación</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ética del trabajo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Necesidad de crecimiento</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Compromiso con la organización</td> <td>Necesidad de estima</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Compromiso afectivo</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Compromiso normativo</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Disposición</td> <td>9,10</td> </tr> <tr> <td>Interés</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Metas</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Estados de ánimo del trabajador</td> <td>Energía</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Entusiasmo</td> <td>14,15</td> </tr> <tr> <td>Creatividad</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Ausentismo</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cooperación</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Involucramiento con el puesto	Identificación	1	Ética del trabajo	2	Necesidad de crecimiento	3	Expectativas	4,5	Compromiso con la organización	Necesidad de estima	6	Compromiso afectivo	7	Compromiso normativo	8	Disposición	9,10	Interés	11	Metas	12	Estados de ánimo del trabajador	Energía	13	Entusiasmo	14,15	Creatividad	16	Ausentismo	17		Cooperación	18	<p>Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																										
Involucramiento con el puesto	Identificación	1																																										
	Ética del trabajo	2																																										
	Necesidad de crecimiento	3																																										
	Expectativas	4,5																																										
Compromiso con la organización	Necesidad de estima	6																																										
	Compromiso afectivo	7																																										
	Compromiso normativo	8																																										
	Disposición	9,10																																										
	Interés	11																																										
	Metas	12																																										
Estados de ánimo del trabajador	Energía	13																																										
	Entusiasmo	14,15																																										
	Creatividad	16																																										
	Ausentismo	17																																										
	Cooperación	18																																										

Anexo 2.

Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja. (Louffat, 2012, p, 240)	Para descubrir y gestionar el clima organizacional se debe abarcar una serie de factores centrado en el proceso administrativo y en la administración del potencial humano.	Planeación	Visión	1	Su escala de medición es ordinal, la cual se evidencia en la aplicación del instrumento
				Misión	2	
				Objetivo de la empresa	3	
				Estrategias	4	
				Políticas	5	
				Cronogramas	6	
				Presupuestos	7	
			Organización	Modelo organizacional	8	
				Organigrama	9	
				Manuales	10	
				Condicionantes organizacionales	11	
				Componentes organizacionales	12	
			Dirección	Liderazgo	13	
				Motivación	14	
				Comunicación	15	
				Negociación	16	
			Control	Conflictos	17	
				Tipos	18	
				Procesos de trabajo	19	
				Indicadores	20	
			Proceso de potencial humano	Momentos	21	
				Diseño organizacional y de puestos	22	
				Reclutamiento	23	
				Selección	24	
				Evaluación del desempeño	25	
				Capacitación	26	

				Administración de carrera	27	
				Remuneraciones y compensaciones	28	

VARIABLE II	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. Newstrom (p. 218)	Para operar la variable de estudio de la satisfacción laboral, se aplicara una encuesta en el área de recuperación presencial para el banco continental atento de Jesús maría - Lima 2017., se evalúa cada dimensión con precisión y detalle, por esa razón se debe seguir ciertos criterios, ya que estos se presentan como indicadores, los cuales permiten elaborar una encuesta y así procesar los datos. La muestra será censal puesto que se seleccionara al 100 % del equipo y está conformada por 51 personas a los que se les aplica un cuestionario con escala de Likert.	Involucramiento con el puesto	Identificación	1	Su escala de medición es ordinal en la cual se evidencia en la aplicación del instrumento
				Ética del trabajo	2	
				Necesidad de crecimiento	3	
				Expectativas	4	
					5	
				Necesidad de estima	6	
			Compromiso con la organización	Compromiso afectivo	7	
				Compromiso normativo	8	
				Disposición	9	
					10	
				Interés	11	
				Metas	12	
			Estados de ánimo del trabajador	Energía	13	
				Entusiasmo	14	
					15	
				Creatividad	16	
				Ausentismo	17	
				Cooperación	18	

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADORE	N°	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Planeación	7	Visión	1	Conozco ampliamente la visión de la institución.
			Misión	2	Conozco cual es la misión de la institución.
			Objetivo de la empresa	3	Los objetivos planifican buscando el desarrollo de la institución.
			Estrategias	4	La institución contempla estrategias viables dentro de la institución.
			Políticas	5	El reglamento de la empresa es de conocimiento personal.
			Cronogramas	6	Los cronogramas de trabajo se planifican con anticipación para ser de pleno conocimiento de los colaboradores.
			Presupuestos	7	La empresa cuenta con el financiamiento adecuado para cumplir con sus obligaciones planificadas (sueldo, impuestos, equipos, etc.).
	Organización	5	Modelo organizacional	8	Los puestos están diseñados para cubrir todas las necesidades de la institución.
			Organigrama	9	Los niveles jerárquicos están debidamente definidos e indicados en el organigrama institucional.
			Manuales	10	Conozco el manual de procedimiento
			Condicionantes organizacionales	11	Las nuevas tecnologías, potencian y facilitan el desarrollo del trabajo en el área de operaciones favoreciendo la organización de la empresa.
			Componentes organizacionales	12	Las bases de los componentes organizacionales están estructuradas por las políticas y valores
	Dirección	5	Liderazgo	13	Los líderes fomentan el trabajo en equipo para conseguir los objetivos.
			Motivación	14	Los jefes inmediatos otorgan incentivos al personal de la institución
			Comunicación	15	Se practica la comunicación asertiva en la solución de problemas con los trabajadores
			Negociación	16	El representante de los trabajadores tiene la facilidad reconocida para negociar los beneficios de los trabajadores.
			Conflictos	17	Los conflictos laborales son resueltos de manera eficiente.
	Control	4	Tipos	18	Los tipos de control están acordes con la realidad de los procesos operativos que realiza el área de operaciones.
			Procesos de trabajo	19	Los supervisores realizan controles permanentes en los procesos de trabajo del área de operaciones.

			Indicadores	20	Las actividades programadas se planifican en base al historial de los indicadores.
			Momentos	21	Se respetan los horarios de refrigerio y/o descanso del personal
	Proceso de potencial humano	7	Diseño organizacional y de puestos	22	El diseño organizacional de la empresa promueve el desarrollo profesional de los trabajadores.
			Reclutamiento	23	Las convocatorias de personal se difunden de manera transparente al público en general.
			Selección	24	Es política de la empresa la rotación constante de personal.
			Evaluación del desempeño	25	La evaluación de desempeño se realiza de manera objetiva y transparente.
			Capacitación	26	En la institución cuenta con programas de capacitación que atienden las necesidades del personal por especialidades.
			Administración de carrera	27	Los trabajadores cuentan con oportunidades de ascenso y/o promociones que incentivan el mejor desempeño laboral.
			Remuneraciones y compensaciones	28	Se respetan los cronogramas de pago de remuneraciones

VARIABLE	DIMENSIONES	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADORE	N°	ITEMS
TOMA DE DECISIONES	Identificación del problema	4	Monitorear el entorno de la decisión	1	El monitoreo que se realiza en el trabajo, permite identificar el problema.
				2	El monitoreo constante permite identificar el problema raíz.
				3	Se realiza el seguimiento del monitoreo ante los posibles problemas que puedan ocurrir.
			Definir el problema de la decisión	4	La identificación del problema en el trabajo, permite adoptar mejores decisiones.
				5	La identificación del problema está basada en los objetivos planteados.
			Especificar los objetivos de la decisión	6	La identificación del problema en el trabajo, hace posible especificar correctamente los objetivos de la decisión.
				7	Hago seguimiento a mis procesos, para obtener mayores resultados.
			Diagnosticar el problema	8	La identificación del problema en el trabajo, hace posible especificar correctamente los objetivos de la decisión a tomar.
				9	Se aplica un proceso adecuado para las causas que originan el problema, el cual permite realizar un mejor diagnóstico y solución.
	Solución del problema	4	Implementar la alternativa elegida	10	La búsqueda de solución del problema en el trabajo, promueve desarrollar soluciones alternas.
				11	Se logra una clara comprensión de las opciones alternas para lograr los objetivos deseados
			Elegir la mejor alternativa	12	La búsqueda de solución del problema en el trabajo, permite evaluar las alternativas de solución.
				13	En mi trabajo ante un problema se elige la mejor alternativa para solucionarlo.
				14	Se recurre a los empleados para brindar su opinión sobre las evaluaciones de méritos de cada alternativa y así lograr los objetivos deseados.
			Evaluar las alternativas	15	La búsqueda de solución del problema en el trabajo, nos ayuda a elegir la mejor alternativa de solución al problema
				16	La búsqueda de solución del problema en el trabajo, nos permite implementar la alternativa elegida para dar solución al problema
			Desarrollar soluciones alternas	17	se recurre a las capacidades gerenciales y administrativas para utilizar la alternativa elegida para la mejora en el trabajo
				18	Se implementa la alternativa elegida que genere menos costo y tiempo a la vez en tu trabajo, para la solución de un problema

Anexo 4: INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral

La encuesta es anónima y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

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

VARIABLE 1.- CLIMA ORGANIZACIONAL		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Planeación	Visión					
	1 Conozco ampliamente la visión de la institución.					
	Misión					
	2 La institución se proyecta hacia el futuro.					
	Objetivos de la institución					
	3 Los objetivos planifican buscando el desarrollo de la institución.					
	estratégicas					
	4 La institución contempla estrategias viables dentro de la institución.					
	Políticas					
	5 El reglamento de la institución es de conocimiento personal.					
Organización	Cronograma					
	6 Los cronogramas de trabajo se planifican con anticipación para ser de pleno conocimiento de los colaboradores.					
	Presupuestos					
	7 La institución cuenta con el financiamiento adecuado para cumplir con sus obligaciones planificadas (sueldo, impuestos, equipos, etc.).					
	Modelo organizacional					
	8 Los puestos están diseñados para cubrir todas las necesidades de la institución.					
	Organigrama					
	9 Los niveles jerárquicos están debidamente definidos e indicados en el organigrama institucional.					
Manuales						
10 Conozco el manual de procedimiento						
Condicionantes organizacionales						
11 Las nuevas tecnologías, potencian y facilitan el desarrollo del trabajo en el área de operaciones favoreciendo la organización de la institución.						
Componentes organizacionales						
12 Las bases de los componentes organizacionales están estructuradas por las políticas y valores						

Dirección	Liderazgo						
	13	Los líderes fomentan el trabajo en equipo para conseguir los objetivos.					
	Motivación						
	14	Los jefes inmediatos otorgan incentivos al personal de la institución					
	Comunicación						
	15	Se practica la comunicación asertiva en la solución de problemas con los trabajadores					
	Negociación						
16	El representante de los trabajadores tiene la facilidad reconocida para negociar los beneficios de los trabajadores.						
Conflictos							
17	Los conflictos laborales son resueltos de manera eficiente.						
Control	Tipos						
	18	Los tipos de control están acordes con la realidad de los procesos operativos que realiza el área de operaciones.					
	Proceso de trabajo						
	19	Los supervisores realizan controles permanentes en los procesos de trabajo del área de operaciones.					
	Indicadores						
	20	Las actividades programadas se planifican en base al historial de los indicadores.					
Momentos							
21	Se respetan los horarios de refrigerio y/o descanso del personal						
Procesos de potencial humano	Diseño organizacional y de puestos						
	22	El diseño organizacional de la institución promueve el desarrollo profesional de los trabajadores.					
	Reclutamiento						
	23	Las convocatorias de personal se difunden de manera transparente al público en general.					
	Selección						
	24	Es política de la institución la rotación constante de personal.					
	Evaluación de desempeño						
	25	La evaluación de desempeño se realiza de manera objetiva y transparente.					
	Capacitación						
	26	En la institución cuenta con programas de capacitación que atienden las necesidades del personal por especialidades.					
	Administración de carrera						
27	Los trabajadores cuentan con oportunidades de ascenso y/o promociones que incentivan el mejor desempeño laboral.						
Remuneraciones y compensaciones							
28	Se respetan los cronogramas de pago de remuneraciones						

INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Determinar la relación clima organizacional y la satisfacción laboral. La encuesta es anónima y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

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

VARIABLE 2.- Satisfacción laboral		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Involucramiento con el puesto	Identificación					
	1	Se siente identificado con la institución				
	Ética del trabajo					
	2	Considera que las personas laboran bajo ética personal y profesional al desarrollar sus funciones				
	Necesidad de crecimiento					
	3	La institución le brinda apoyo en la búsqueda del éxito personal y profesional.				
	Expectativas					
	4	Siente que es reconocido por involucrarse efectivamente en su puesto de trabajo.				
	5	La institución supera sus expectativas salariales.				
	Necesidad de estima					
6	Siente la necesidad de ser aceptado dentro de su entorno laboral.					
Compromiso con la organización	Compromiso afectivo					
	7	Ud. Valora el compromiso que la institución tiene con todos sus trabajadores.				
	Compromiso normativo					
	8	Tus compañeros tienen un compromiso con las normas laborales.				
	Disposición					
	9	Sus compañeros cuentan con plena disposición para lograr las metas del equipo.				
	10	La institución brinda disposición para desarrollo de actividades personales.				
	Interés					
	11	El líder trabaja por sus intereses personales.				
	Metas					
12	Siente que trabajando eficientemente tendrá la oportunidad de ascender en la institución y de esta manera lograr sus metas.					
Energía						

Estados de ánimo del trabajador	13	Se siente con vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas.					
	Entusiasmo						
	14	Se fomenta las relaciones interpersonales en función a las necesidades de sus integrantes.					
	15	Trabaja con entusiasmo y es reconocido por sus jefes.					
	Creatividad						
	16	El líder tiene es creativo el cual genera confianza.					
	Ausentismo						
	17	La falta de metas cumplidas es por el ausentismo de su líder.					
	Cooperación						
	18	Sus compañeros lo motivan cuando tiene problemas laborales y personales.					

Clima organizacional																													
	Planeación						Organización						Dirección						Control				Proceso de potencial humano						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	5	3	1	3	1	5	5	5	
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	1	2	4	2	4	4	4	
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	5	2	4	5	3	4	5	5	
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	
22	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	4	1	4	3	2	5	4	4	
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
28	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	4	5	5	1	1	4	4	
29	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.952	28

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	85.8667	426.257	.614	.950
VAR00002	86.0667	426.616	.646	.950
VAR00003	86.4000	440.386	.475	.951
VAR00004	86.8667	452.120	.263	.953
VAR00005	85.9333	431.237	.650	.950
VAR00006	85.5667	438.806	.487	.951
VAR00007	86.9000	432.921	.595	.950
VAR00008	86.9333	425.926	.693	.949
VAR00009	86.9667	444.585	.382	.952
VAR00010	86.9000	442.024	.552	.951
VAR00011	86.5000	429.776	.750	.949
VAR00012	86.1333	434.189	.633	.950
VAR00013	86.6333	433.137	.742	.949
VAR00014	86.3000	427.045	.732	.949
VAR00015	86.1333	431.706	.732	.949
VAR00016	85.3667	431.551	.630	.950
VAR00017	85.0000	435.517	.693	.949
VAR00018	86.1000	428.231	.734	.949
VAR00019	85.2000	431.269	.563	.951
VAR00020	85.0333	433.413	.705	.949
VAR00021	85.0333	433.413	.705	.949
VAR00022	86.1333	431.706	.732	.949
VAR00023	85.3667	431.551	.630	.950
VAR00024	85.0000	435.517	.693	.949
VAR00025	86.1000	428.231	.734	.949
VAR00026	85.2000	431.269	.563	.951
VAR00027	85.0333	433.413	.705	.949
VAR00028	85.0333	433.413	.705	.949

	Satisfacción laboral																	
	Involucramiento con el puesto						Compromiso con la organización						Estados de ánimo del trabajador					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1
22	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2
24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4
27	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1
29	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5
30	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3

Resultado de la confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.940	18

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	48.5333	195.292	.698	.936
VAR00002	48.6667	193.885	.743	.935
VAR00003	48.9667	199.964	.666	.936
VAR00004	49.4333	209.357	.448	.940
VAR00005	48.5333	199.154	.714	.935
VAR00006	48.2333	212.254	.327	.943
VAR00007	49.4667	199.085	.706	.935
VAR00008	49.5000	194.534	.759	.934
VAR00009	49.6667	208.437	.497	.939
VAR00010	49.4333	202.737	.760	.935
VAR00011	49.1667	198.695	.835	.933
VAR00012	48.7667	204.806	.589	.938
VAR00013	49.2000	200.097	.812	.934
VAR00014	48.9333	196.754	.788	.934
VAR00015	48.7333	199.306	.780	.934
VAR00016	48.0000	205.724	.506	.939
VAR00017	47.6333	208.723	.535	.939
VAR00018	48.6000	198.110	.780	.934

Anexo 5. Base de dato

	Clima organizacional																																	
	Planeación							Organización					Dirección					Control				Potencial humano												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						
1	5	3	1	5	1	3	3	21	5	5	5	5	4	24	4	5	1	5	5	20	4	1	3	5	13	3	1	5	1	3	3	5	21	99
2	5	4	1	5	5	3	4	27	5	5	5	5	2	22	5	5	1	5	5	21	4	1	3	5	13	4	1	5	5	3	4	5	27	110
3	1	1	1	1	1	3	1	9	5	4	5	5	1	20	3	5	1	5	5	19	5	1	1	1	8	1	1	1	1	3	1	5	13	69
4	5	3	2	5	4	2	3	24	5	4	5	3	4	21	4	5	3	5	5	22	5	3	3	5	16	3	2	5	4	2	3	5	24	107
5	2	2	1	1	1	1	1	9	2	3	5	1	1	12	4	3	2	4	3	16	3	2	3	2	10	2	1	1	1	1	1	2	9	56
6	4	3	2	3	2	1	3	18	3	3	4	3	2	15	3	3	3	4	3	16	4	1	2	4	11	3	2	3	2	1	3	3	17	77
7	3	2	1	2	2	1	2	13	3	3	4	2	1	13	4	1	1	2	2	10	2	1	1	3	7	2	1	2	2	1	2	3	13	56
8	5	2	1	3	1	5	1	18	5	5	5	2	2	19	3	5	3	5	1	17	5	3	4	5	17	2	1	3	1	5	1	5	18	89
9	2	1	1	2	1	2	1	10	3	2	5	2	1	13	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	1	2	1	2	1	3	11	48
10	4	3	3	5	4	1	5	25	5	5	5	3	3	21	5	5	3	5	4	22	4	5	5	4	18	3	3	5	4	1	5	5	26	112
11	3	3	1	3	1	1	1	13	2	5	5	1	1	14	1	1	1	3	2	8	2	3	2	3	10	3	1	3	1	1	1	2	12	57
12	4	3	4	5	5	3	2	26	4	5	5	2	3	19	5	4	2	4	3	18	4	3	3	4	14	3	4	5	5	3	2	4	26	103
13	4	3	2	4	4	3	4	24	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	3	2	4	4	3	4	4	24	102
14	5	4	3	4	3	4	4	27	5	4	5	2	2	18	4	5	3	4	4	20	4	4	4	5	17	4	3	4	3	4	4	5	27	109
15	5	4	2	3	3	2	2	21	5	5	5	1	2	18	3	4	2	3	3	15	5	2	3	5	15	4	2	3	3	2	2	5	21	90
16	5	3	1	5	1	1	3	19	2	4	5	1	1	13	2	3	3	3	3	14	4	4	2	5	15	3	1	5	1	1	3	2	16	77
17	5	4	2	3	3	3	4	24	5	4	5	3	3	20	3	5	2	3	5	18	5	3	4	5	17	4	2	3	3	3	4	5	24	103
18	4	2	1	5	2	3	2	19	3	4	5	2	3	17	3	3	1	2	5	14	5	3	2	4	14	2	1	5	2	3	2	3	18	82
19	5	3	3	1	3	3	4	22	5	4	4	3	1	17	3	5	3	3	4	18	1	4	4	5	14	3	3	1	3	3	4	5	22	93
20	4	3	2	2	1	1	3	16	4	2	2	1	1	10	1	4	2	5	2	14	1	1	1	4	7	3	2	2	1	1	3	4	16	63
21	5	1	1	5	1	1	5	19	5	5	5	1	1	17	1	5	5	5	5	21	1	1	1	5	8	1	1	5	1	1	5	5	19	84
22	5	3	4	1	1	1	5	20	3	1	5	4	1	14	1	5	1	1	5	13	5	4	2	5	16	3	4	1	1	1	5	3	18	81
23	3	1	2	3	1	1	2	13	3	3	4	3	3	16	2	3	1	3	2	11	3	2	2	3	10	1	2	3	1	1	2	3	13	63
24	3	2	1	2	1	1	1	11	3	4	5	1	1	14	2	2	2	4	4	14	4	1	2	3	10	2	1	2	1	1	1	3	11	60
25	5	5	3	4	4	1	3	25	5	5	5	3	1	19	4	5	5	5	5	24	3	4	4	5	16	5	3	4	4	1	3	5	25	109
26	4	4	3	4	3	3	2	23	2	3	4	3	4	16	3	4	3	4	4	18	4	2	4	4	14	4	3	4	3	3	2	2	21	92
27	3	4	3	3	3	2	3	21	5	4	5	3	2	19	4	5	3	4	4	20	5	3	4	3	15	4	3	3	3	2	3	5	23	98
28	5	1	5	3	4	1	1	20	3	3	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	1	5	3	4	1	1	3	18	103
29	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	5	5	32	132
30	5	3	3	3	3	2	3	22	2	4	4	1	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	5	14	3	3	3	3	2	3	2	19	85
31	5	4	5	4	5	3	5	31	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	5	4	5	3	5	5	31	130
32	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	3	5	5	33	135
33	5	3	1	5	1	3	3	21	5	5	5	5	4	24	4	5	1	5	5	20	4	1	3	5	13	3	1	5	1	3	3	5	21	99
34	5	4	1	5	5	3	4	27	5	5	5	5	2	22	5	5	1	5	5	21	4	1	3	5	13	4	1	5	5	3	4	5	27	110
35	1	1	1	1	1	3	1	9	5	4	5	5	1	20	3	5	1	5	5	19	5	1	1	1	8	1	1	1	1	3	1	5	13	69
36	5	3	2	5	4	2	3	24	5	4	5	3	4	21	4	5	3	5	5	22	5	3	3	5	16	3	2	5	4	2	3	5	24	107
37	2	2	1	1	1	1	1	9	2	3	5	1	1	12	4	3	2	4	3	16	3	2	3	2	10	2	1	1	1	1	1	2	9	56
38	4	3	2	3	2	1	3	18	3	3	4	3	2	15	3	3	3	4	3	16	4	1	2	4	11	3	2	3	2	1	3	3	17	77
39	3	2	1	2	2	1	2	13	3	3	4	2	1	13	4	1	1	2	2	10	2	1	1	3	7	2	1	2	2	1	2	3	13	56
40	5	2	1	3	1	5	1	18	5	5	5	2	2	19	3	5	3	5	1	17	5	3	4	5	17	2	1	3	1	5	1	5	18	89

41	2	1	1	2	1	2	1	10	3	2	5	2	1	13	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	1	2	1	2	1	3	11	48
42	4	3	3	5	4	1	5	25	5	5	5	3	3	21	5	5	3	5	4	22	4	5	5	4	18	3	3	5	4	1	5	5	26	112
43	3	3	1	3	1	1	1	13	2	5	5	1	1	14	1	1	1	3	2	8	2	3	2	3	10	3	1	3	1	1	1	2	12	57
44	4	3	4	5	5	3	2	26	4	5	5	2	3	19	5	4	2	4	3	18	4	3	3	4	14	3	4	5	5	3	2	4	26	103
45	4	3	2	4	4	3	4	24	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	3	2	4	4	3	4	4	24	102
46	5	4	3	4	3	4	4	27	5	4	5	2	2	18	4	5	3	4	4	20	4	4	4	5	17	4	3	4	3	4	4	5	27	109
47	5	4	2	3	3	2	2	21	5	5	5	1	2	18	3	4	2	3	3	15	5	2	3	5	15	4	2	3	3	2	2	5	21	90
48	5	3	1	5	1	1	3	19	2	4	5	1	1	13	2	3	3	3	3	14	4	4	2	5	15	3	1	5	1	1	3	2	16	77
49	5	4	2	3	3	3	4	24	5	4	5	3	3	20	3	5	2	3	5	18	5	3	4	5	17	4	2	3	3	3	4	5	24	103
50	4	2	1	5	2	3	2	19	3	4	5	2	3	17	3	3	1	2	5	14	5	3	2	4	14	2	1	5	2	3	2	3	18	82
51	5	3	3	1	3	3	4	22	5	4	4	3	1	17	3	5	3	3	4	18	1	4	4	5	14	3	3	1	3	3	4	5	22	93
52	4	3	2	2	1	1	3	16	4	2	2	1	1	10	1	4	2	5	2	14	1	1	1	4	7	3	2	2	1	1	3	4	16	63
53	5	1	1	5	1	1	5	19	5	5	5	1	1	17	1	5	5	5	5	21	1	1	1	5	8	1	1	5	1	1	5	5	19	84
54	5	3	4	1	1	1	5	20	3	1	5	4	1	14	1	5	1	1	5	13	5	4	2	5	16	3	4	1	1	1	5	3	18	81
55	3	1	2	3	1	1	2	13	3	3	4	3	3	16	2	3	1	3	2	11	3	2	2	3	10	1	2	3	1	1	2	3	13	63
56	3	2	1	2	1	1	1	11	3	4	5	1	1	14	2	2	2	4	4	14	4	1	2	3	10	2	1	2	1	1	1	3	11	60
57	5	5	3	4	4	1	3	25	5	5	5	3	1	19	4	5	5	5	5	24	3	4	4	5	16	5	3	4	4	1	3	5	25	109
58	4	4	3	4	3	3	2	23	2	3	4	3	4	16	3	4	3	4	4	18	4	2	4	4	14	4	3	4	3	3	2	2	21	92
59	3	4	3	3	3	2	3	21	5	4	5	3	2	19	4	5	3	4	4	20	5	3	4	3	15	4	3	3	3	2	3	5	23	98
60	5	1	5	3	4	1	1	20	3	3	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	1	5	3	4	1	1	3	18	103
61	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	5	5	32	132
62	5	3	3	3	3	2	3	22	2	4	4	1	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	5	14	3	3	3	3	2	3	2	19	85
63	5	4	5	4	5	3	5	31	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	5	4	5	3	5	5	31	130
64	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	3	5	5	33	135
65	5	3	1	5	1	3	3	21	5	5	5	5	4	24	4	5	1	5	5	20	4	1	3	5	13	3	1	5	1	3	3	5	21	99
66	5	4	1	5	5	3	4	27	5	5	5	5	2	22	5	5	1	5	5	21	4	1	3	5	13	4	1	5	5	3	4	5	27	110
67	1	1	1	1	1	3	1	9	5	4	5	5	1	20	3	5	1	5	5	19	5	1	1	1	8	1	1	1	1	3	1	5	13	69
68	5	3	2	5	4	2	3	24	5	4	5	3	4	21	4	5	3	5	5	22	5	3	3	5	16	3	2	5	4	2	3	5	24	107
69	2	2	1	1	1	1	1	9	2	3	5	1	1	12	4	3	2	4	3	16	3	2	3	2	10	2	1	1	1	1	1	2	9	56
70	4	3	2	3	2	1	3	18	3	3	4	3	2	15	3	3	3	4	3	16	4	1	2	4	11	3	2	3	2	1	3	3	17	77
71	3	2	1	2	2	1	2	13	3	3	4	2	1	13	4	1	1	2	2	10	2	1	1	3	7	2	1	2	2	1	2	3	13	56
72	5	2	1	3	1	5	1	18	5	5	5	2	2	19	3	5	3	5	1	17	5	3	4	5	17	2	1	3	1	5	1	5	18	89
73	2	1	1	2	1	2	1	10	3	2	5	2	1	13	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	1	2	1	2	1	3	11	48
74	4	3	3	5	4	1	5	25	5	5	5	3	3	21	5	5	3	5	4	22	4	5	5	4	18	3	3	5	4	1	5	5	26	112
75	3	3	1	3	1	1	1	13	2	5	5	1	1	14	1	1	1	3	2	8	2	3	2	3	10	3	1	3	1	1	1	2	12	57
76	4	3	4	5	5	3	2	26	4	5	5	2	3	19	5	4	2	4	3	18	4	3	3	4	14	3	4	5	5	3	2	4	26	103
77	4	3	2	4	4	3	4	24	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	3	2	4	4	3	4	4	24	102
78	5	4	3	4	3	4	4	27	5	4	5	2	2	18	4	5	3	4	4	20	4	4	4	5	17	4	3	4	3	4	4	5	27	109

	Satisfacción laboral																					
	Involucramiento con el puesto						Compromiso con la organización						Estados de ánimo del trabajador									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
1	5	5	4	4	5	4	27	3	1	1	3	3	3	14	3	2	3	3	4	4	19	60
2	5	5	4	4	5	3	26	3	1	1	3	3	3	14	3	4	3	5	5	4	24	64
3	2	2	1	1	3	4	13	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	3	1	10	31
4	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18	49
5	3	3	2	2	2	3	15	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	2	4	2	11	34
6	3	2	3	2	3	3	16	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	47
7	2	2	2	1	2	3	12	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	35
8	4	5	1	2	4	3	19	4	3	2	3	2	3	17	2	3	4	5	5	4	23	59
9	2	1	2	3	2	3	13	3	2	3	2	1	2	13	1	1	3	2	1	2	10	36
10	5	5	3	1	5	5	24	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	5	3	25	71
11	3	3	3	2	3	1	15	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	4	3	3	17	42
12	4	3	4	3	4	4	22	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
13	1	4	3	1	3	3	15	1	2	3	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	20	49
14	5	4	5	3	5	4	26	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75
15	4	3	3	2	3	5	20	2	4	4	3	4	4	21	4	4	3	5	5	4	25	66
16	3	3	2	1	3	1	13	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	2	4	2	16	44
17	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	65
18	2	1	2	2	3	3	13	1	1	1	1	2	3	9	2	3	2	4	5	3	19	41
19	4	4	3	4	4	5	24	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	60
20	4	3	4	4	4	1	20	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	2	3	1	9	38
21	1	1	1	1	1	5	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	1	14	30
22	5	3	1	1	1	5	16	1	2	3	2	3	1	12	1	5	3	5	5	4	23	51
23	1	1	3	2	2	4	13	3	1	1	1	1	2	9	2	2	3	3	3	2	15	37
24	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	4	3	2	12	26
25	1	1	1	1	4	5	13	1	1	1	1	1	5	10	3	3	4	5	5	5	25	48
26	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	3	4	4	19	51
27	4	4	3	2	3	4	20	4	4	2	4	4	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
28	5	4	3	2	3	5	22	1	2	5	1	4	3	16	2	5	4	5	5	1	22	60

29	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	3	4	5	21	4	5	5	5	5	5	29	79
30	5	4	3	2	3	2	19	2	3	3	1	3	3	15	3	3	3	5	5	3	22	56
31	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	4	4	5	22	4	5	5	5	5	5	29	80
32	4	5	5	4	4	4	26	3	4	3	3	3	3	19	4	5	5	5	5	5	29	74
33	5	5	4	4	5	4	27	3	1	1	3	3	3	14	3	2	3	3	4	4	19	60
34	5	5	4	4	5	3	26	3	1	1	3	3	3	14	3	4	3	5	5	4	24	64
35	2	2	1	1	3	4	13	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	3	1	10	31
36	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18	49
37	3	3	2	2	2	3	15	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	2	4	2	11	34
38	3	2	3	2	3	3	16	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	47
39	2	2	2	1	2	3	12	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	35
40	4	5	1	2	4	3	19	4	3	2	3	2	3	17	2	3	4	5	5	4	23	59
41	2	1	2	3	2	3	13	3	2	3	2	1	2	13	1	1	3	2	1	2	10	36
42	5	5	3	1	5	5	24	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	5	3	25	71
43	3	3	3	2	3	1	15	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	4	3	3	17	42
44	4	3	4	3	4	4	22	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
45	1	4	3	1	3	3	15	1	2	3	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	20	49
46	5	4	5	3	5	4	26	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75
47	4	3	3	2	3	5	20	2	4	4	3	4	4	21	4	4	3	5	5	4	25	66
48	3	3	2	1	3	1	13	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	2	4	2	16	44
49	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	65
50	2	1	2	2	3	3	13	1	1	1	1	2	3	9	2	3	2	4	5	3	19	41
51	4	4	3	4	4	5	24	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	60
52	4	3	4	4	4	1	20	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	2	3	1	9	38
53	1	1	1	1	1	5	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	1	14	30
54	5	3	1	1	1	5	16	1	2	3	2	3	1	12	1	5	3	5	5	4	23	51
55	1	1	3	2	2	4	13	3	1	1	1	1	2	9	2	2	3	3	3	2	15	37

56	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	4	3	2	12	26
57	1	1	1	1	4	5	13	1	1	1	1	1	5	10	3	3	4	5	5	5	25	48
58	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	3	4	4	19	51
59	4	4	3	2	3	4	20	4	4	2	4	4	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
60	5	4	3	2	3	5	22	1	2	5	1	4	3	16	2	5	4	5	5	1	22	60
61	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	3	4	5	21	4	5	5	5	5	5	29	79
62	5	4	3	2	3	2	19	2	3	3	1	3	3	15	3	3	3	5	5	3	22	56
63	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	4	4	5	22	4	5	5	5	5	5	29	80
64	4	5	5	4	4	4	26	3	4	3	3	3	3	19	4	5	5	5	5	5	29	74
65	5	5	4	4	5	4	27	3	1	1	3	3	3	14	3	2	3	3	4	4	19	60
66	5	5	4	4	5	3	26	3	1	1	3	3	3	14	3	4	3	5	5	4	24	64
67	2	2	1	1	3	4	13	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	3	1	10	31
68	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18	49
69	3	3	2	2	2	3	15	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	2	4	2	11	34
70	3	2	3	2	3	3	16	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	47
71	2	2	2	1	2	3	12	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	35
72	4	5	1	2	4	3	19	4	3	2	3	2	3	17	2	3	4	5	5	4	23	59
73	2	1	2	3	2	3	13	3	2	3	2	1	2	13	1	1	3	2	1	2	10	36
74	5	5	3	1	5	5	24	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	5	3	25	71
75	3	3	3	2	3	1	15	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	4	3	3	17	42
76	4	3	4	3	4	4	22	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
77	1	4	3	1	3	3	15	1	2	3	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	20	49
78	5	4	5	3	5	4	26	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL LOLI B.
 1.2 Cargo e Institución, donde labora: DIRECTOR UCV
 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL
 1.6 Autor del Instrumento: RUTH ALEXANDRA ABARCA CARRILLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					72%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 72 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 7878046 Teléfono N° 96614 7895

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr Mg. Carlos Anco Layuno
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: UCV - Lima Jr 20
- 1.3 Especialidad del validador: Psicología
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL
- 1.6 Autor del instrumento: RUTH ALEXANDRA AGARCA CARRILLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					45%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

Identificación de ítems 33
La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9	X		
Item 10	X		
Item 11	X		
Item 12	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

Hasta ítem 14.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 7111162; Teléfono N° 950081429

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dir M^g Concha M. Teresa
 1.2 Cargo e Institución donde labora: PROFESOR UCV
 1.3 Especialidad del validador: Herpetología
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
 1.6 Autor del Instrumento: RUTH ALEXANDRA ABARCA CARRILLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____