



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en la
Municipalidad de Independencia, Lima- 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rita Mabel Aguilar Rodriguez

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): AGUILAR RODRIGUEZ RITA MABEL

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, LIMA- 2018

Fecha: 21 de enero de 2019

Hora: 4:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Firma:

VOCAL: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Redacción APA
Incluir Ley de la gestión pública

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por todo lo que recibo para continuar con mis metas, a mi padre Celestino Jesús Aguilar Linares, que siempre está pendiente de mis logros, a mi madre Ernestina Amalia Rodríguez Cáceda de Aguilar, que me cuida desde el cielo, a mis hermanos Alexander, Braulio, Bruno, Sandra y Luis, quienes siempre me apoyan en mis decisiones, y a mis sobrinos Adonis, Dahaira, Nicole, Airton, Dana, Hiromi, Karla, Cataleya, Taira y Aitana, que siempre son mi alegría y a toda mi familia que siempre me brindan ánimo.

Agradecimiento

A Dios por ser mi fortaleza cada día, con su bendición me permite seguir adelante.

A mi asesora Flor de María Sánchez Aguirre, por su apoyo asesoría y orientación y todas las personas que de alguna manera me apoyaron para culminar la presente tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rita Mabel Aguilar Rodríguez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°07137807, respectivamente, con la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia – Lima. 2018, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 15 enero del 2019



Rita Mabel Aguilar Rodríguez

D.N.I. 07137807

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia – Lima, 2018”, cuyo objetivo es: conocer cómo se maneja la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia - Lima, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II con el método; el capítulo III con los resultados; el capítulo IV relacionado con la discusión; el capítulo V con las conclusiones; el capítulo VI las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

El resultado final del estudio se obtuvo que entre las variables existe una correlación positiva y de nivel alto, con una Rho de Spearman de ,789** de alta correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral, con una significancia bilateral de $p=,000 < p=,050$, con un nivel de confianza de 95%.

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

La autora.

Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	15
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	27
1.4 Formulación del problema	54
1.5 Justificación del estudio	53
1.6 Hipótesis	54
1.7 Objetivos	55
II. Método	57
2.1 Diseño de investigación	58
2.2 Variables, operacionalización	60
2.3. Población, muestra	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	63
2.5. Métodos de análisis de datos	68
2.6. Aspectos éticos	69

III: Resultados	70
3.1. Descripción de resultados	71
3.2. Contrastación de hipótesis	82
IV. Discusión	87
V. Conclusiones	95
VI. Recomendaciones	98
VII. Referencias	92
Anexos	100
Anexo 1: Artículo científico	106
Anexo 2: Matriz de consistencia	122
Anexo 3: Constancia de la Institución donde se aplicó el Instrumento	124
Anexo 4: Instrumento de medición de la variable Clima Organizacional	125
Anexo 5: Instrumento de medición de la variable Satisfacción laboral	127
Anexo 6: Certificados de validación de instrumentos	129
Anexo 7: Análisis de confiabilidad	149
Anexo 8: Base datos de la muestra de clima organizacional	153
Anexo 9: Base de datos de la muestra variable satisfacción laboral	154
Anexo 10: Base de dato de clima organizacional	155
Anexo 11: Base de dato satisfacción laboral	156
Anexo 12: Pantallazo Turnitin	157

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Clima Organizacional.	61
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral.	62
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para medir la variable Clima Organizacional.	63
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento para medir la variable Satisfacción Laboral	65
Tabla 5. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable 1: Clima Organizacional.	65
Tabla 6. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable 2: Satisfacción laboral.	66
Tabla 7. Niveles de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach.	67
Tabla 8. Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Clima Organizacional.	67
Tabla 9. Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Satisfacción Laboral.	68
Tabla 10. Niveles según porcentajes de la variable Clima Organizacional	71
Tabla 11. Niveles según porcentajes de la dimensión evolución de la organización y decisiones administrativas.	72
Tabla 12. Niveles según porcentajes de la dimensión Capacitación y desarrollo.	73
Tabla 13. Niveles según porcentajes de la dimensión Ambiente físico y trabajo en equipo.	74
Tabla 14. Niveles según porcentajes de la dimensión Identidad organizacional y liderazgo.	75
Tabla 15. Niveles según porcentajes de la variable satisfacción laboral.	75
Tabla 16. Niveles según porcentajes de la dimensión de condiciones laborales.	77

Tabla 17.	Niveles según porcentajes de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales.	78
Tabla 18.	Niveles según porcentajes de la dimensión Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo.	79
Tabla 19.	Niveles según porcentajes de la dimensión apoyo de colegas.	80
Tabla 20.	Prueba de correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.	81
Tabla 21.	Prueba de correlación entre la dimensión de la organización y decisiones administrativas y la variable satisfacción laboral.	82
Tabla 22.	Prueba de correlación entre la dimensión capacitación y desarrollo y la variable satisfacción.	83
Tabla 23.	Prueba de correlación entre la dimensión Ambiente físico y trabajo en equipo y la variable satisfacción laboral.	84
Tabla 24.	Prueba de correlación entre la dimensión Identidad organizacional y liderazgo y la variable satisfacción laboral.	85

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Porcentajes de la variable clima organizacional	71
Figura 2. Porcentajes de la dimensión evolución de la organización y decisiones administrativas.	72
Figura 3. Porcentajes de la dimensión capacitación y desarrollo.	73
Figura 4. Porcentajes de la dimensión ambiente físico y trabajo en equipo.	74
Figura 5. Porcentajes de la dimensión identidad organizacional y liderazgo.	75
Figura 6. Porcentajes de la variable satisfacción laboral	76
Figura 7. Porcentajes de la dimensión de condiciones laborales.	77
Figura 8. Porcentajes de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales.	78
Figura 9. Porcentajes de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo.	79
Figura10. Porcentajes de la dimensión apoyo de colegas.	80

Resumen

El título de la presente investigación, titulada: Clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia - Lima, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, así como se planteó la hipótesis general si existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

La metodología empleada se relaciona con el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, cuya muestra censal estuvo conformada por 100 trabajadores administrativos que laboran en las diferentes áreas con más de un año de antigüedad, que laboran bajo las modalidades de personal nombrado, contrato a plazo indeterminado y contrato administrativos – cas. Para ello se utilizó la técnica de recolección mediante la encuesta para medir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, instrumentos que han sido validados por expertos en la materia y determinando su confiabilidad a través de análisis estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyo valor fue, 857 para la variable de clima organizacional y, 811 para la variable de satisfacción laboral.

Las conclusiones determinaron que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, con una correlación de nivel alto de ($Rho=,789^{**}$) y significancia de ($p=,00 < p=,050$).

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores, municipalidad de Independencia

Abstract

The title of this research, entitled: Organizational climate and job satisfaction in the Municipality of Independencia - Lima, 2018, had as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the staff of the Municipality of Independencia , 2018, as well as the general hypothesis if there is a direct relationship between the organizational climate and job satisfaction among the staff of the Municipality of Independencia, 2018.

The methodology used is related to the positivist paradigm, with a quantitative approach, of a basic type, of non-experimental design, whose census sample consisted of 100 administrative workers who work in different areas with more than one year old, who work under the modalities of appointed personnel, indefinite term contract and administrative contract - cas. For this purpose, the collection technique was used through the survey to measure the variables of organizational climate and job satisfaction, instruments that have been validated by experts in the field and determining its reliability through statistical reliability analysis of Cronbach's Alfa, whose value was, 857 for the variable of organizational climate and, 811 for the variable of job satisfaction.

The conclusions determined that there is a direct relationship between the organizational climate and job satisfaction in the personnel of the Municipality of Independencia, 2018, with a correlation of high level of (Rho =, 789 **) and significance of ($p =, 00 < p =, 050$).

Keywords: organizational climate, job satisfaction, workers, municipality of Independencia

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El clima organizacional es determinante en toda institución o empresa, porque en la actualidad se vive en un mundo competitivo. Por tanto, un buen clima organizacional, con una buena estrategia de mando define los niveles jerárquicos entre los gerentes y los empleados, así se dará una adecuada distribución del trabajo dentro de los colaboradores de una institución, de modo que, de periodo en periodo, se puede medir el espíritu de cómo se sienten los trabajadores y como funciona una institución.

Asimismo, hay que mencionar, que existe satisfacción laboral cuando la labor que se le encomienda a un trabajador la realizará con esmero y dedicación, en otras palabras, se sentirá motivado. De no ser así, se podría estar presentando la insatisfacción laboral, un punto negativo que hace que se presuma que el clima organizacional implementado no es el adecuado y la consecuencia son negativas para el desarrollo de una institución. No obstante, esta situación puede revertirse, resolviendo los obstáculos que impiden que exista un buen clima organizacional dentro de una institución, para lo cual, se debe analizar y elaborar un plan para un adecuado cambio organizacional. Es decir que las metas y objetivos, beneficie al binomio institución - trabajadores.

Por otro lado, este tema ha sido tratado por muchos autores a través de los años, tal como lo señaló García (2009), quién citó a Robbins (1999) Gibson, Ivancevich y Donnely (1996), quienes indicaron que el clima y cultura organizacional tienen el mismo concepto, porque se desarrollan dentro de una institución.

De acuerdo con lo señalado por los autores, el clima organizacional es muy importante dentro de una institución, la persona que se desarrolla dentro de una empresa debe contar con un buen ambiente de trabajo, este debe ser agradable, para estar debidamente motivado, la consecuencia de la motivación hará que el trabajador se desempeñe muy bien y de este modo sentirá que clima

organizacional es el adecuado, situación que repercutirá en su trabajo que beneficiará al cumplimiento de las metas organizacionales y personales.

El tema de Clima organizacional ha sido estudiado por muchos desde hace décadas. García (2009), indicó que:

clima organizacional fue introducido primeramente en Psicología en los años sesenta por Gellerman (1960), cuenta con muchos elementos como la estructura, políticas y reglas que se establecen, que se deben cumplir y los resultados de aplicarlo son estrictamente individuales, el impacto es a través del personal de una institución (p.45).

Según los estudios psicológicos en el tema de clima organizacional, se refiere a como se perciben como resultados independientes en cada individuo dentro de una organización, está relacionado con el comportamiento de la persona, el bienestar personal, que engloba un conjunto de características como la personalidad, la actitud, la motivación entre otros elementos.

Para Segredo (2013), el clima organizacional lo conforman factores internos y externos los cuales son percibidos por los miembros de las instituciones con incidencia en las personas, asimismo, señaló que a nivel mundial destacan los que más estudiaron el clima organizacional como Lewin, Lippit y White, Halpins y Crofts, Forehand y Gilmer, Litwin y Stringer (1968), Dessler, Hall, Likert (2009), todos con diferentes enfoques en sus teorías. De lo señalado por los autores en los párrafos anteriores, se puede describir que el clima organizacional es percibido por los colaboradores de una institución, en donde se aplica políticas y reglas las cuales se deben cumplir, relacionado en el comportamiento del individuo frente a un grupo que conforman una institución.

Actualmente en un mundo globalizado y de mucha competitividad donde el factor importante es brindar un buen servicio, siendo este servicio realizado por un trabajador, es sumamente prioritario que se creen climas saludables dentro de la organización, situación que permitirá que el trabajo se realice de manera productiva.

Para Chiavenato (2002), refirió que la cultura o clima organizacional es la manera como se desarrolla el trabajador dentro de una organización, la cultura va relacionada en la costumbre que repercute en cómo se desarrollara el trabajador dentro de la institución y la posición que adopte, Asimismo describió que existe características visibles que identifican a una organización como son la estructura que pueda adoptar, la clasificación de los cargos y las políticas directrices que imparta de manera adecuada, la tecnología que use, como medir la productividad de los trabajadores, la forma adecuada de cómo tratar a sus colaboradores para que realicen un trabajo efectivo y competitivo aplicando de la mejor manera su esfuerzo, el conocimiento adquirida y la destreza de sus habilidades, así como que sus beneficios sean los adecuados y satisfactorios. Chiavenato (2017) definió al clima organizacional como la adaptación de las personas y su relación con la organización.

Este tema es muy importante, puesto que el clima organizacional se relaciona con el funcionamiento y la productividad de la institución, es el elemento esencial que permite identificar la realidad en que se desarrolla la institución como característica importante del ambiente laboral y por consiguiente se puede verificar el porqué del comportamiento de los trabajadores, si estos se encuentran satisfechos en las labores que realizan, por ello, será preciso establecer ¿cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral?. En la Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo (2017), en la cual se citó a Rodríguez (2010) quien a su vez referenció en su trabajo de investigación a Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional tiene muchos factores como el liderazgo, dirección y la supervisión, sea esta dictadora o interactiva, es decir el ambiente que se vive o respira debe ser óptimo.

En cuanto al tema de clima organizacional en Perú , se puede señalar, que existen diversos estudios, en una entrevista realizada por el diario Gestión (2015), a la especialista Paula Szeinman, líder de clima organización y capacitación, señaló que el clima organizacional no solo es sentirse bien, además de estar motivado, el punto importante es que el trabajador deberá estar comunicado hacia dónde va la empresa, para conseguir que la labor que realice sea comprometida y

exitosa así el compromiso de trabajo que asuman lo realizarán con responsabilidad ello al margen del cargo que desempeñe, los líderes de las empresas deben arribar a resultados óptimos con el manejo de las personas, que el manejo no adecuado hará que las personas no estén identificadas con la empresa y los resultados no serán de lo mejor lo que perjudica a la empresa, asimismo, recalcó que en los 10 últimos años otras variables se han incluido para definir si existe un buen clima organizacional , como la rentabilidad, la liquidez, y la producción y no solo va incluido a la entidad privada si no se trasladó a las instituciones del sector público por ser entes que proporcionan servicios.

Prosiguiendo con el tema de clima organizacional en el Perú, en una nota periodística del diario Gestión (2014), señaló que las empresas deben analizar anualmente si existe buen clima organizacional, este análisis debe realizarse a través de encuestas a los trabajadores en un periodo determinado, podría hacerse al finalizar el ejercicio fiscal, por ser el periodo de planificación en toda empresa o institución, de modo que los resultados y las opiniones que se obtengan por parte de los trabajadores, serán herramientas efectivas de comunicación, y la clave más importante que permitirá usar mejores estrategias por parte de la empresa que permita mejorar el clima organizacional. Asimismo, describió que el rol importante lo desarrolla el área de recursos humanos, esta área interviene como un ente comunicador entre los líderes y los colaboradores. No obstante, se señaló en la nota periodística que no se debe realizar una encuesta cuando hay crisis en la empresa, porque dificulta la interpretación de los resultados.

Otro rasgo importante en materia en clima organizacional, de los estudios realizados según la nota periodística publicada en el diario Gestión (2015), el liderazgo es un punto trascendental en este tema, tener un buen jefe es muy importante, de acuerdo a un reporte efectuado a 3,800 líderes, su impacto es 70% es clima gerencial, es decir clima organizacional y 30% es el desempeño de negocio, que no sólo se debe buscar la satisfacción del colaborador, va más allá, es el valor económico del negocio, la productividad, los niveles de facturación o la tasa de rotación de personal, en la actualidad no sólo se busca la satisfacción del

colaborador sino se agrega el valor económico, no solo relacionado a la adecuada remuneración del trabajador, si no a la rentabilidad que pueda obtener la empresa u organización sea privada o pública.

Considerando lo señalado los estudios sobre clima organizacional en el Perú, hay que aludir que en los últimos diez años, es un factor importante, que no sólo es sentirse bien, estar motivado, lo trascendental e importante es la comunicación entre la empresa y el colaborador, además los líderes se constituyen en un factor muy importante, por la conducción que harán con los trabajadores. Además, existen otros factores a señalar dentro del clima organizacional, como la rentabilidad, liquidez y producción, que la medición del clima organizacional debe realizarse a través de encuestas anuales entre líderes y colaboradores, situación que permitirá implementar mejores estrategias en una empresa, incluso con las mejoras en sus presupuestos, ya que las todas las organizaciones operan o realizan sus funciones a través de personas que forman parte de ella.

El siguiente punto por tratar en la presente investigación es la variable sobre satisfacción laboral, con respecto es tema, Bastardo (2014), señaló que la satisfacción laboral es lo que percibe el trabajador respecto a su trabajo y todo el ambiente que lo rodea y está relacionado con las emociones internas, es decir cómo se siente, es la postura del trabajador dentro de una institución. Asimismo, Caballero (2002), citó a Muñoz (1990), quien señaló que la satisfacción laboral es el sentimiento positivo o negativo que experimenta una persona quien realiza un trabajo en un ambiente y condiciones adecuadas en el cual desarrolla todas sus expectativas y futuro de vida laboral.

Ahora veamos, como tratan otros autores el tema de la satisfacción laboral, Bastardo (2014), en su investigación realizada señaló que este punto se estudió desde aspectos biológicos que comprende los ítems de sexo, edad, nivel educativo, y desde lo laboral se estudió los factores del cargo que desempeñan, antigüedad del trabajador entre otros, para confirmar su teoría citó a Sánchez, Artacho, Fuentes y López (2007) y Robina (2002) quienes sostuvieron que las mujeres muestran mayores de niveles de satisfacción laboral que los hombres, así

como que las mujeres tienen menos exigencias que los hombres, éste estudio está sesgado por edades. Así mismo, Bastardo (2014), también citó a Ward y Sloane (2000), cuya conclusión a su estudio fue que la satisfacción laboral es la misma entre hombres y mujeres. Otro rasgo importante de la satisfacción laboral señalado por Robbins (1996), conceptúa que un trabajador satisfecho se desarrolla positivamente en su trabajo, lo contrario a quien no se siente satisfecho que siempre actuará negativamente, asimismo indicó que las recompensas y las condiciones de trabajo es muy importante, que habrá mayor desempeño y menos ausentismo en las organizaciones.

Teniendo en cuenta lo señalado por los autores mencionados en líneas anteriores, se deduce que el trabajador se encuentra satisfecho laboralmente dentro de una organización, cuando realiza trabajos que le parezcan interesantes de acuerdo a su perfil profesional, que las condiciones y el ambiente sean adecuadas, que exista buen trato por sus superiores, que sus remuneraciones sea acorde a la función que desempeñe, todos esto puntos hace un trabajador se sienta satisfecho laboralmente y su rendimiento mejorará sustancialmente, ya que sus expectativas será de acuerdo a sus metas personales programadas.

Según el diario El Universal (2017) México es el país como el rango más alto de satisfacción laboral, seguido por Brasil y Argentina, este resultado es el reflejo de un estudio realizado por plataforma Love Mondays, para la lo cual se evaluó a 100 mil empresas de los países señalados, por ser países considerados principales en América Latina el estudio consideró los niveles de satisfacción de los profesionales en relación a oportunidades de carrera, cultura de la empresa, calidad de vida, remuneración, beneficios y el trabajo en general.

Respecto a la satisfacción laboral en el Perú, en una nota periodística (2014), se señaló que en una encuesta realizada, el resultado es que el 52% de empleados no son felices en su centro de trabajo, hecho que podría afectar su compromiso frente al trabajo que se le asigne, asimismo, la encuesta reflejó que sus ideas y opiniones son poco valoradas por los superiores, otro punto importante es la comunicación con su jefe directo, es casi nula que existe una

marcada diferencia, así como la falta de apoyo al trabajo encomendado, es decir organizate como puedas, son muy pocas las organizaciones que realmente se preocupan por todo, este estudio se efectuó entre colaboradores del sector minería, retail, telecomunicaciones y servicios, realizados en la ciudad de Lima Arequipa y -Chiclayo.

Para Valerio (2012), señaló que la modernización es un pilar importante para el desarrollo del país, ya que permitirá el desarrollo de una gestión moderna y que camine a la excelencia, además refirió que se debe incorporar personal que aseguren el éxito de una administración.

Lo expresado por Valerio es importante, los trabajadores son los que realizan una organización el trabajo adecuado dentro de una organización, de modo que su trabajo dentro de la organización será enteramente satisfactorio, lo que asegurará el éxito en una organización.

Cusma (2015), refirió que la Modernización de la Gestión Pública se refleja en las oportunidades señaladas en su marco normativo, el D.S. N°004-2013-PCM, y están contempladas en su 4to. pilar, referidos a la reforma del Servicio Civil, ello relacionado al desempeño de los servidores del estado, lo cual se podría enfocar que con una adecuada organización de clima organizacional habrá satisfacción laboral de modo que el desempeño del trabajador se verá reflejado un mejor desempeño para los trabajadores.

El Estado viene aplicando en la actualidad políticas de bienestar que va en mejoras de beneficios y bienestar al ciudadano, de modo que los trabajadores deben cumplir sus funciones a cabalidad para ello es necesario contar buenas políticas de administración de personal, con la gestión adecuada de recursos humanos, los que deben contar con los perfiles adecuados que se desempeñen de manera eficiente y de manera competitiva de acuerdo a la Política Nacional de la Gestión Pública señalada en el D.S. N°004-2013-PCM, norma que es de aplicación en todas las instancias del estado en este caso también se incluye a los gobiernos locales.

Según Millap (2016), las municipalidades son órganos de gobierno promotores del desarrollo local con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, gozan de autonomía económica y administrativa, asimismo señaló que la administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros que prestan servicios para la municipalidad (p.18).

Hay que tener en cuenta que la municipalidad está representada por el gobierno local, con su facultad de ejercer actos de administración la cual está integrada por sus funcionarios y empleados y obreros estará comprendido el manejo de los empleados es decir los trabajadores que la conforman y esto deberá realizarse dentro de un clima laboral armonioso de modo que se encuentre reflejado en una adecuada satisfacción laboral.

En la Municipalidad Distrital de Independencia, existen un promedio de 400 trabajadores empleados entre nombrados, contratados y servicios de terceros y los reincorporados por la vía judicial que son un promedio de 28 trabajadores, la gran mayoría de ellos se desempeñan dentro de las diferentes oficinas que conforman la estructura orgánica de la municipalidad, la función jerárquica se realiza a través de gerentes, sub gerentes y encargados de áreas, quienes cumplen sus funciones específicas establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, cuya función principal es brindar servicios de calidad a la comunidad en general.

La sub gerencia de personal en coordinación con la alta dirección, es la encargada de realizar la rotación a los trabajadores a los diferentes puestos de trabajo, en muchas ocasiones el ambiente donde realiza en trabajo no es el adecuado, existen carencias de material y equipo, las rotaciones de personal se realiza sin criterio técnico y no se tiene en cuenta, la especialidad, estudios superiores, tampoco la experiencia que hayan adquirido los trabajadores en sus diferentes niveles, más aún, en los últimos cuatro años, muchos trabajadores son rotados cada seis meses, en el año 2018, las rotaciones han sido constantes, esto

debido a los cambios de funcionarios, ellos ingresan con su personal de confianza, motivo por el cual, los trabajadores o servidores públicos, son rotados sin criterio técnico, sólo se realiza por salir del paso para que otro trabajador denominado de confianza ocupe su lugar.

Si bien es cierto las rotaciones son saludables dentro de una institución, porque permite adquirir nuevos conocimientos al trabajador, estas se deben realizar con mucho criterio técnico, se debe tener en cuenta el grado de especialización alcanzado por cada trabajador o servidor, con la finalidad de que realice su trabajo de manera satisfactoria, situación que repercutirá en el buen desempeño de las funciones asignadas, esto beneficiará que se brinde un mejor servicio a la comunidad, o el desarrollo en funciones administrativas. Las condiciones adecuadas de un trabajador y la rotación adecuada harán que el trabajo sea más estable, por ende existirá un buen clima organizacional, por lo tanto, el trabajador se sentirá laboralmente satisfecho.

Una situación inadecuada, genera mucho desánimo y disconformidad en el trabajo diario a realizar, esto genera frustración e insatisfacción personal, hecho que repercute en el bajo rendimiento laboral y la evidencia más palpable es que este trabajador no brindará un buen servicio a la comunidad, presentará muchos más problemas, debido a su desmotivación, no cumpliendo los objetivos organizacionales de productividad, participación y competitividad organizacional, así como, cumplir con los objetivos personales relacionados a la estabilidad, consideración, oportunidad y satisfacción laboral.

Para que el trabajador encuentre su satisfacción laboral dentro de la municipalidad, las rotaciones que se realice deben ser planificadas y la unidad responsable es la Sub Gerencia de Personal, debe realizar un estudio para que el trabajador realice sus funciones con satisfacción en el puesto que se le asigne, de modo que encontrará mucho más interesante realizar su trabajo, si este es adecuado al perfeccionamiento o perfil profesional que adquirió, la cooperación en la función encargada será más satisfactoria, tanto para el trabajador como para el superior existirá mejores resultados. Un esfuerzo individual hace mejores

esfuerzos colectivos, ya que todas las labores asignadas son realizadas con satisfacción dentro de la institución y este se beneficia con que un trabajador brinde mejor servicio.

Muchos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, al margen de la experiencia por los años trabajados, se han ido perfeccionando a través de capacitaciones y muchos de ellos no sólo han tratado de avanzar con estudios superiores a nivel técnico si no muchos han logrado obtener un título profesional, incluso con estudios de posgrado, pero sin embargo, no son considerados para desarrollarse en un puesto acorde a sus estudios o experiencia acumulado, dentro de la institución, tiene que migrar a otras instituciones mediante licencia donde si son promovidos y ocupar cargos gerenciales o de mayor responsabilidad con una remuneración acorde, situación que no es considerado dentro de la institución que labora, muchos sólo cumplen el papel de técnicos, lo que trae insatisfacción y desmotivación laboral. Es decir, la desmotivación va por lo que no son considerados en la oportunidad de ser rotados a un puesto acorde para brindar lo mejor de sí de acuerdo con la capacitación profesional o perfeccionamiento recibido dentro de la municipalidad, no sólo la satisfacción se puede medir por el trabajo que se realice, sino también por las condiciones adecuadas como son oportunidad y ambiente adecuado, ser tratados con respeto por sus superiores, ser remunerados adecuadamente, todos esto hace un trabajador se sienta satisfecho laboralmente y su rendimiento mejorará al 100%, existirá un clima laboral adecuado ya que existirá un reconocimiento al trabajo desempeñado.

La satisfacción laboral de un trabajador medirá el impacto el mejoramiento de los servicios, por ello es de suma importancia que una rotación se realice de manera adecuada mediante una evaluación de las capacidades adquiridas por el trabajador.

1.2. Trabajos Previos

La presente investigación se basó con la investigación de trabajos anteriores, internacionales y nacionales, las que guardan relación con las variables de

estudio, las que se analizaron adecuadamente y se presentan con el siguiente detalle:

1.2.1 Internacionales

Pablos (2016), en su tesis *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras que desempeñan su trabajo en los hospitales de las dos capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, pertenecientes al Sistema Extremeño de Salud. La metodología que utilizó fue cuantitativa, con un diseño descriptivo, su población estuvo conformada por 745 enfermeras de los Hospitales de la Ciudad de Badajoz y Cáceres, utilizó como técnica para medir sus variables la encuesta y el cuestionario como instrumento de análisis cuantitativo, llegó a concluir: Las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz, de la misma forma el personal de enfermería labora más tiempo de lo que corresponde, lo cual puede generar estrés entre el personal, por tanto la satisfacción laboral es medianamente.

Zavala (2014), en su trabajo de tesis *Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una Empresa Embotelladora de bebidas*. Tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral y la motivación al interior de las organizaciones y a su vez verificar con los resultados arrojaron si existen diferencias en la motivación y satisfacción laboral entre los diversos grupos que fueron estudiados. La muestra seleccionada por el tesista fue de 437 empleados, todos pertenecientes al Centro de Servicios Compartidos de una compañía embotelladora de bebidas ubicado en la delegación Cuauhtémoc del distrito Federal de México, tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, para ello empleó un diseño de método mixto paralelo o simultáneo, utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de medición, llegó a la siguiente conclusión: El estudio realizado en los trabajadores del Centro de Servicios compartidos de la

empresa embotelladora de bebidas, manifiesta un alto nivel de motivación y satisfacción laboral, así también no se encontró diferencias significativas para los grupos analizados de género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad las políticas aplicadas por la organización son las adecuadas.

Pérez (2011), en su trabajo de tesis *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. Cuyo objetivo es explorar el concepto de satisfacción laboral durante los últimos 10 años. La metodología que utilizó fue la de la etapa de análisis, criterios de inclusión, exclusión y eliminación como un trabajo exploratorio con la investigación de textos de diferentes países, llegó a las siguientes conclusiones: a lo largo de la historia la satisfacción laboral se relaciona con las necesidades, desde muchas perspectivas, con orientación emocional, con sentimiento y respuestas afectivas, relacionado con lo cognitivo y conductuales dependiendo de lo que construya cada individuo en su entorno donde se desarrolla todo ello enfocado al aspecto psicológico.

Cortés (2009), en su tesis *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009*. Tuvo como objetivo general diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la ciudad de Xalapa, Veracruz en el 2009, como objetivos específicos fue conocer el nivel de motivación de los trabajadores del hospital desde la perspectiva de los trabajadores, así como identificar el nivel de liderazgo que prevalece en el hospital, otro punto fue conocer el nivel de reciprocidad entre los prestadores de servicios de salud, el nivel de participación que prevalece en los prestadores de servicios, además elaborar un análisis que permita identificar las diferencias de percepción del clima organizacional y proponer las alternativas de solución para mejorar el clima organizacional o mantenerlo. El tipo de estudio que realizó es cuantitativo descriptivo y la secuencia de estudio fue transversal, de tipo observacional. La muestra seleccionada fue de 880 trabajadores en 38 unidades organizativas que conforman el hospital. Las variables utilizadas son la liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. La técnica de obtención de datos fue la de recopilación de información, para lo cual llegó a la siguiente conclusión que el

clima organizacional general en el hospital no es satisfactorio, debiéndose tomar las medidas adecuadas para tratar de revertirlo.

1.2.2. Nacionales

Saldaña (2017), en su tesis *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima laboral con la satisfacción laboral del profesional de la salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. La población estuvo conformada por 60 profesionales de la salud que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos, el tipo de investigación fue de corte transversal correlacional de enfoque cuantitativo, utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, el tesista llegó a la siguiente conclusión: existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Lima 2016.

Valdez (2016), en su trabajo de tesis titulada *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red hospitalaria de Jauja – periodo 2013*. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial Jauja – periodo 2013. La población estuvo conformada por profesionales de la salud que laboran en la red asistencial de Jauja en las diferentes áreas de la institución de los tres turnos (mañana, tarde y noche), el tipo de investigación fue transversal desde un enfoque cuantitativo, se utilizó como técnica de recopilación de datos el cuestionario Font Roja, el cual permitió medir la satisfacción general en el trabajo hospitalario. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los prestadores de servicios de la salud de la red asistencial Jauja reportan un alto nivel de insatisfacción laboral respecto a su trabajo y lo concerniente a él, debido a que poseen un fenómeno multidimensional el cual se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

García y Segura (2014), en su trabajo de tesis titulada *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones*

educativas del Distrito de Cajay – 2013. Tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay. De enfoque cuantitativo, analizando datos estadísticos, el tipo de descriptivo, con diseño no experimental, transversal, correlacional, la población está conformada por 65 docentes de los niveles de, inicial, primaria y secundaria, con una muestra no probabilística con dos variables, la técnica utilizada fue la de fichaje y análisis estadísticos, el instrumento utilizado fue el cuestionario, ambos investigadores llegaron a las siguientes conclusiones: el estudio determinó que existe correlación moderada y muy significativa entre clima organizacional y el desempeño del docente deduciéndose que un buen clima organizacional favorecerá a un buen desempeño docente. Asimismo, se determinó que las relaciones interpersonales influyen en el trabajo de planificación que realizan los docentes, Asimismo señala que él trabaja en equipo y la dimensión de la diversificación curricular esta entre los niveles alto. La recomendación más destacada, es que los directores, docentes y personal administrativo mantengan un buen clima organizacional, el trabajador se sentirá en confianza y trabajará de manera más eficiente en equipo.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su trabajo titulado *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades*. Tuvo como objetivo aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en las tres municipalidades, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, con las variables de condición laboral, género y tiempo de servicios. El diseño de la investigación fue de diseño no experimental transaccional, descriptivo y correlacional, La población se tomó de la Municipalidad Provincial del Callao y de la Lima Metropolitana. Se llegó a las siguientes conclusiones: La satisfacción laboral en las tres municipalidades pueden mejorarse, la satisfacción se mide por la labor que desempeña y el sueldo percibido.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

1.3.1 Teorías relacionadas a la variable de clima organizacional

La presente investigación tiene como primera variable estudio El Clima Organizacional, para lo cual Sotelo (2017), quien citó a Bernal (2010), refirió que a través de la historia existieron las organizaciones, las cuales se reflejaron en grupos con ideas comunes para el desarrollo de actividades. Asimismo, García (2009), señaló que el clima organizacional nace desde que el hombre se desarrolla en grupos y la colectividad, lo cual genera diferentes comportamientos.

De acuerdo, a Álvarez (1995), quien refirió que el clima organizacional está relacionado al ambiente de trabajo relacionado con las personas que ejecutan un trabajo con cierta creatividad y al ser satisfactorio es netamente productivo. Chiavenato (2002), señaló que el clima organizacional se define como la cualidad de un ambiente laboral y que esta cualidad es percibida por el trabajador y que se relaciona con el comportamiento de estos. Asimismo, refirió que las organizaciones no existirían sin las personas, que es un componente importante para el cumplimiento de los objetivos que la relación es mutua entre ambos y que todos los beneficios que pudieran obtenerse deben recíprocos, ya que dentro de las organizaciones todos pasan la mayor parte de su vida por lo que la importancia de tratar el desarrollo de ambos con un buen clima organizacional.

Teniendo en cuenta lo señalado se puede inferir que el clima organizacional se desarrolló a través de la historia dentro de un grupo en la que se evidenció con el comportamiento, por ello actualmente el clima organizacional es un punto importante dentro de una institución y es tratado como tema principal dentro de la organización, debido a su importancia es estudiado en diferentes países, cuyo fin es mejorar el clima dentro una organización y que este clima siempre se mantengan de manera positiva, de modo que no perjudique ni a la organización ni a los trabajadores que la conforman, motivo por el cual, existen diversas teorías que se viene aplicando como política de mejoramiento de las directrices u órdenes impartidas dentro de una institución, algunas ordenes son de aplicación jerárquica y van en línea recta y otras son de aplicación entre el personal que labora una empresa, por lo que a continuación se describirá puntos importantes respecto al clima organizacional.

Para Sandoval (2004), señaló que: las organizaciones son diferentes y se definen con características exclusivas las cuales las diferencias, asimismo, refirió a Dessler (1993), quien concluyó que las organizaciones se definen mediante su estructura, aplicación de reglas y políticas, las cuales describen como se desarrolla una organización.

Teniendo en cuenta las apreciaciones y estudios de Sandoval y Dessier, se puede concluir que ninguna organización es igual a otra en materia de organización existe significativa diferencia, las políticas que apliquen definirán su éxito o fracaso, para su buen desarrollo dependerá de que manera se aplique el que más le convenga y que beneficiará al desarrollo de la organización, mejorando su calidad y competitividad para la obtención de buenos resultados de la organización.

Para Rodriguez (2016) quien citó a Likert (1968), con la teoría del comportamiento organizacional, el cual referenció:

Que se basa a que el personal subordinado, se atañe con el comportamiento administrativo, los cuales están estrechamente conexos con la estructura, tecnología, el sistema organizacional, el nivel de jerarquía, esta teoría se presenta como la más dinámica contemporánea, su teoría se define en diferentes variables estructuradas y con varias dimensiones, como la cadena de mando, la motivación adecuada a los empleados, los procesos de comunicación, la planificación y la toma de decisiones (p.6).

En relación con lo referenciado por Likert, se puede señalar que la cadena de mando se ejerce a través de los empleados, respetando el orden jerárquico, la que se ejerce con una buena comunicación para el desarrollo de los objetivos de la organización, y que esta deberá estar planificada adecuadamente lo que redundará en el mejor rendimiento de los trabajadores para el beneficio de la institución.

Disciplinas del comportamiento organizacional

Robbins (1999), señaló: el comportamiento organizacional es una ciencia y se apoya en una variedad de disciplinas siendo las más predominantes la Psicología, relacionados a la persona en los temas de motivación, emociones, satisfacción, tensión, personalidad y desempeño entre muchas otras que definen el comportamiento de la persona, con la Sociología la cual el estudio se realiza en grupo de personas, mayormente relacionados al conflicto y el comportamiento en grupo social, Antropología englobado en el comportamiento de la sociedad, con el estudio de la cultura y entorno organizacional y la Ciencia Política concernientes con temas de política y poder y como es manipulada la persona según convenga.

Brunet (1997), refirió que: existen tres puntos de vistas en materia de clima organizacional: (1) los múltiples atributos organizacionales, (2) Los atributos individuales y (3) la percepción de atributos en las organizaciones, los que cuentan con características que demuestran su diferenciación entre organizaciones su actuación y la de las personas que la integran.

Sandoval (2004), refirió que: la Teoría del clima organizacional de Likert, señaló que el comportamiento de los trabajadores es el reflejo de las condiciones que impone la organización, estas están condicionadas a las causas que se encuentran dentro de una organización expresadas en su organización, la forma como se opera la organización, las reglas que impongan, la manera de cómo se ejecuta las decisiones, todo esto es el conjunto de atributos que definen la organización. El clima puede ser autoritario la cual es definida entre los jerárquicos de una institución y la participativa que se toma en cuenta las decisiones que tomen los trabajadores que beneficien a la empresa los cuales son respaldados por el gerente que esté a cargo del personal.

En consideración a lo señalado por Robbins, Brunet y Sandoval, el comportamiento organizacional se desarrolla entre el trabajador y una organización y que su estudio se realiza desde diferentes aspectos u enfoques, que el comportamiento de la organización reúne ciertos atributos, lo que va reflejado en el comportamiento del clima organizacional y la influencia que este pueda ejercer o tener sobre sus empleados todo va relacionados con el

rendimiento en el trabajo, el cual es realizado por una persona, además que involucra aspectos psicológicos, siendo lo más evidente las emociones, en lo social que tiene que ver con el grupo de personas, antropológicos relacionado a la sociedad y políticos expresados en el manejo del poder ya sea de organización o de personas, todas las disciplinas tienen algo en común relacionados entre sí, es decir persona, organización y sociedad.

Cambio organizacional

Para un buen clima organizacional, el cambio organizacional de ser el adecuado además debe reunir las condiciones necesarias para asegurar que sea exitoso. Robbins (2004) al respecto sostuvo:

El cambio es hacer las cosas de distintas maneras, debe ser planificado para conseguir lo que desea de acuerdo con la meta planteada, para ello debe existir personas comprometidas para seguir los planes propuestos para alcanzar la meta, sobre todo las que tengan que ver con la mejoría de la empresa, para ampliar su capacidad, así como modificar el modo de comportarse de los empleados (p.558).

Para comprender mejor, los cambios deben siempre emplearse situación que permitirá que la organización siempre esté vigente, ya que el éxito o fracaso de una empresa se debe exclusivamente a sus trabajadores. Sin embargo, los que están a la cabeza de la organización son los protagonistas, los gerentes tienen un papel muy importante y los empleados que ejecutan los roles impartidos de manera adecuada, si ambos se realizan de manera satisfactoria los cambios dentro de una organización serán sumamente positivos.

Resistencia al cambio

Robbins (2004), refirió que dentro de toda empresa o institución los trabajadores en muchas oportunidades son resistentes al cambio y es la situación cuestionable en muchos aspectos, ya que la resistencia genera problemas, y este punto siempre será materia de discusión, sobre todo lo que a conflictos laborales se

refiere, sea de manera individual o colectiva. Este problema sólo puede resolverse con la negociación adecuada por parte de los administradores de la empresa, lo álgido es tratar de convencer que el cambio es un proceso de adaptación que favorece al trabajador, así como a la empresa. Además, señaló que la resistencia al cambio puede ser abierta, implícita, inmediata o diferida, estos factores que se presentan en la resistencia al cambio deben ser abordados planteando soluciones adecuadas, siendo de fácil salida, abierta e inmediata; y las de mayor obstáculos para solucionar son la resistencia implícita o retrasada por situaciones que son difíciles en reconocerlas y poderlas superarlas estando entre ellas pérdida de motivación para trabajar, aumento de errores y equivocaciones, incremento en las faltas por motivos de salud, situaciones que se van acumulando difícil de poder superarlos. El autor manejó dos fuentes de la resistencia individual y organizacional, que a continuación se describirán:

Resistencia individual

Con respecto a la Resistencia individual, Robbins (2004), señaló que el cambio reside en los rasgos humanos básicos como la percepción, personalidad y además refirió que existen cinco razones para la resistencia al cambio las cuales son: (1) Hábitos, es lo usual que realizan los humanos, descritas en la costumbre de las personas, (2) Seguridad que se puede reflejar en los cambios, pensamiento negativo que en otro lugar puede ser difícil acostumbrarse, la falta de confianza en sí mismo hace sentirse inseguro, por lo que es un componente más de la resistencia, (3) Factores económicos, cuando se produce un cambio piensan que sus ingresos pueden verse afectados, sobre todo cuando el pago es a lo que produce, (4) Miedo a lo desconocido, todo cambio implica nuevos conocimientos y para ello hay que prepararse, muchos tienen miedo a saber si es fácil que resulte o se aprenda en poco tiempo para aplicar y realizar un trabajo adecuado y en ocasiones pueden adoptar una actitud negativa. y (5) Procesamiento selectivo a la información, existe el elemento de la oposición por parte del empleado al cambio y a los argumentos que imparte el superior, motivo por el cual el que esté a cargo de la orden deberá adecuarlo y explicarlo claramente el motivo del cambio.

Resistencia organizacional

Toda persona es muy resistente al cambio, a la innovación entre otros factores. Robbins (2004) al respecto sostuvo:

Las organizaciones se resisten al cambio por ser reacios a las innovaciones, por inercia, por falta de enfoque, amenazas. Sin embargo, señaló que la resistencia se puede revertir con adecuadas políticas que implementen la organización, con educación y comunicación, participación, facilitación y apoyo, negociación, manipulación y coerción. (p.561).

Para poder cambiar la actitud de resistencia al cambio entre los trabajadores de una organización, el factor más importante es que exista un elevado nivel de comunicación para explicar el beneficio que traería su implementación. Así mismo se deberá romper paradigmas que siempre no debe existir lo mismo, en un primer momento deberá capacitación en temas de actualidad del funcionamiento de una organización, situación que hará más fácil implantar un cambio que renueve las condiciones en que se viene operando.

Desarrollo organizacional e intergrupalo

Acerca del desarrollo organizacional, Robbins (2004), refirió: “Para aplicar cambios y mejorar el desarrollo de la organización, se deberá tener en cuenta una serie de factores importantes en las que se encuentran los valores que permita mejorar a la organización, con el desarrollo intergrupalo, se busca el cambio de las actitudes de un grupo.” (pp. 566, 568). Asimismo, refirió que las personas se desenvuelven de una manera diferente, algunas crean identidad de pertenencia y se alinean a las normas establecidas para el desarrollo de cualquier función.

Concepto de la variable clima organizacional

Robbins (2004), refirió que el clima organizacional, es el estudio que se realiza con las personas que laboran dentro de una institución y su organización está relacionada al trabajo, a los puestos que ocupan, a la función que realizan, las

consecuencias que trae que no exista un buen clima organizacional, concierne al ausentismo y su incidencia, además, porque se produce la rotación, la productividad como factor de desarrollo de las funciones encomendadas y el desempeño humano como el factor importante dentro del desarrollo de una empresa. La administración y conducción que se implemente dentro de una organización es el punto importante para la permanencia en el tiempo de toda empresa. Asimismo, señaló que lo primordial dentro de una organización es la comunicación entre la institución que se efectiviza a través de los gerentes y los trabajadores.

Teniendo en cuenta el punto de vista y o razonamiento de Robbins, se puede señalar que el clima organización adecuado es cuando existe una buena comunicación entren empleadores y trabajadores con la finalidad de que puedan realizar el trabajo adecuado, de estar debidamente motivado, que las tomas de decisiones sean las más adecuadas, que exista buena relación en trabajo, que el ambiente donde se desarrolle sea bueno, lo cual se refleja en los resultados óptimos de clima organizacional cuya consecuencia positiva será trabajadores satisfechos.

Para Sotelo (2017), concluyó que existen varias dimensiones que se pueden identificar dentro del clima organizacional, según los diferentes enfoques que han podido tener los que han tratado de estudiar este tema.

Ante ello pasaremos a definir algunas dimensiones que nos han motivado para el desarrollo de la presente investigación como son:

Dimensión 1: Evolución de la organización y decisiones administrativas

La evolución de una organización, se da a través del tiempo y se evidencia en el cambio de un estado a otro a partir de una necesidad, estos cambios se presentan por el interés de mejorar los diseños acorde a su realidad y especialidad al respecto Robbins (2004), sostuvo que las organizaciones tiene una meta en común y para llegar a ella se debe contar con sistema bien estructurado, la organización con su evolución constante repercute en las

actitudes y comportamiento de los empleados. A través de una estructura adecuada se define de manera correcta la cadena de mando, es decir la jerarquización de la empresa, la especialización, la departamentalización, así como la centralización, descentralización y formalización.

Según Robbins (1999), refirió que no sólo los gerentes adoptan decisiones, si no también es impartida por los empleados, pero ellas pueden ser favorables o desfavorables para la institución, las decisiones están ligados la solución de un problema sin embargo deberá tenerse en cuenta que su solución debe ser de manera racional para lograr resultados beneficiosos.

Robbins (2004), refirió que las decisiones deben tomar con ética y criterio moral puntos que beneficiará a mayor número de personas, la mayor parte de las decisiones se realiza a través de equipos o comisiones de trabajo, para lo cual después de un planeamiento, estrategias para llegar a un análisis consensuado con un equipo de trabajo, se presenten alternativas de solución para que beneficiará binomio organización - trabajador.

De acuerdo a lo señalado la organización evoluciona por las reglas y políticas que se apliquen para conseguir sus metas, y que estas reglas se cumplen a través de procedimientos entre los que integran una organización. Asimismo hay que tener en cuenta que la toma de decisiones en una organización es el punto importante para su conducción, esta se debe realizar bajo ciertos criterios y con buen juicio después de haber concertado ciertas opiniones, para obtener ciertas soluciones frente a determinado problema que pueda estar enfrentando, las decisiones en la gran mayoría de las empresas se ejecutan a través de los administradores, para ello es necesario planear, organizar, conducir y controlar, por lo que teniendo en cuenta estos aspectos.

Dimensión 2: Capacitación y desarrollo

Para Robbins (2004), refirió que contar con personal competitivo es sumamente importante, esto significaría que la capacitación que se le otorgue a un trabajador

por parte de la organización no sólo repercutirá en desarrollo de ésta, si no también se verá reflejada en su desarrollo personal.

En este sentido, un empleado un empleado que recibe capacitación constante, mejorará su rendimiento con la aplicación de los conocimientos que haya adquirido de acuerdo con las necesidades de la institución, de modo que podrá desarrollar de mejor manera las habilidades aprendidas hecho que repercutirá en un mejor desempeño laboral. Desde otro punto de vista un personal bien capacitado podrá ocupar mejores puestos y se desempeñará de manera satisfactoria.

Dimensión 3: Ambiente físico y Trabajo en equipo

Acerca del ambiente físico de trabajo, Robbins (2004), refirió, que este se constituye en el espacio físico donde se encuentra la organización, debe contar con una serie de condiciones las cuales deben ser adecuadas para su buen funcionamiento.

En relación a lo señalado se puede decir que el ambiente físico es la percepción que puede tener un trabajador, puede ser agradable, y está totalmente relacionado con el espacio en el cual desarrolla las tareas asignadas, las instalaciones y equipos adecuados que es lo que hace que el trabajador sea más productivo, además podrá desenvolverse satisfactoriamente, por el contrario el ambiente físico desagradable como falta de iluminación, ambientes descuidados con niveles de contaminación, producirá efectos negativos, el trabajador tendrá poca tolerancia y se sentirá frustrado en su centro de trabajo, incluso podría afectar su salud por las condiciones inadecuadas que desarrolle sus labores. En relación con la cultura organizacional, se refiere a las conductas que adopten los que integran la organización, tiene características especiales que los identifican por la identidad de las personas estas están en los valores los cuales son compartidos y son de mucha importancia porque define los límites que se deben dar entre los trabajadores

El trabajo en equipo es el que se realiza a través de grupo de personas cada uno aporta algo sustanciales situación que permitirá conducir al éxito a una organización, en relación con este tema. Robbins (2004), señaló:

que con el trabajo en equipo con características y actitudes positivas se logrará resultados excelentes, ya que se agrupa a trabajadores talentosos para que realicen un trabajo más eficaz, los problemas que se presente se puede resolver con mayor rapidez por el aporte que haga cada uno, existirá mayor propósito de cooperación con el desempeño colectivo, asimismo refirió cuatro tipos de equipos(1) de solución de problemas, en el cual se comparten ideas y dan solución a los problemas con responsabilidades compartidas, (2) autodirigidos, los que planean, programan, asignan y llevan un control del trabajo que se les encomienden, (3) multidisciplinarios, los que se forman a través de diferentes áreas y cumplen tareas específicas y de gran importancia, con la experiencia y aportes de cada una de sus áreas, darán o efectúan mejores alternativas de solución y (4) virtuales (p.259-260).

Conforme a lo señalado, realizar el trabajo en equipo es importante porque el resultado será el de realizar un trabajo con éxito porque permitirá participar con mayor creatividad, mejorar las ideas y mayor compromiso porque su aporte será de esfuerzos coordinados entre el grupo de trabajo asignado, finalmente se reflejará en mejores resultados con el mejoramiento de las relaciones interpersonales de amistad y compañerismo que debe existir dentro de una organización.

Dimensión 4: Identidad Organizacional y liderazgo.

Robbins, (2004), refirió que la identidad organizacional, es la opinión que concibe a todo el grupo que pertenece a una organización, sea individual o colectiva, esta opinión será acerca de la imagen lo que le dará una identidad de ser diferente una a otra con ciertas características especiales.

Para Duque y Carbajal (2015), señalaron que:

existen varios tipos de identidades dentro de una organización, las que se pueden describir en: (1) Identidad individual, la que tiene que ver con uno mismo (2) Identidad colectiva, relacionada con los miembros de la organización, (3) identidad organizacional referida a como se percibe a la organización por las personas que la conforman relacionadas a sus características y valores colectivos de la organización, así como a la imagen que la organización proyecta (p.116).

Robbins (2004), que la Identidad y el liderazgo tienen algo en común, ya que a través de la identidad se define con ciertas características que definen a una persona y que el liderazgo es la manera de ejercer o dirigir a un grupo de personas, para lo cual debe tenerse en cuenta su habilidades en la realización de un trabajo, ya sea individual o en equipo que conlleve a concretar una meta o proyecto, el trabajo del líder debe ser siempre reforzado y que sea capaz de inspirar confianza dentro de la organización para que puedan tener éxito con los subordinados para lograr en cada uno de los colaboradores cohesión y cooperación para las labores que se les asigne.

Como podrá apreciarse la identidad dentro de una organización es un aspecto sumamente importante porque se relaciona entre la organización y los miembros de una organización, la identidad de una organización es la que las diferencia o hacen distintas una de otras y es la razón por la cual se posiciona una organización.

Un buen líder, se identifica y distingue dentro de una organización por la influencia que puede ejercer sobre determinado grupo de personas o seguidores, el ser líder es una capacidad innata que desarrolla ciertas cualidades y habilidades sociales, sobre este tema Robbins (2004) referenció, a través de liderazgo se pueden llegar a la meta propuesta, un buen líder respeta las ideas propuestas por el personal que esté a cargo y siempre su rol estará relacionado a velar por objetivos en común generando identidad grupal con ideas y fines compartidos.

Siendo así se puede describir que el rol de liderazgo estará centrado en procesos de desarrollo grupal, en la influencia que puede ejercer entre los demás, su característica será de buen comunicador y sobre todo deberá ser motivador por excelencia, jamás podrá llegar una meta por un beneficio personal, un buen líder siempre será participativo, sobre todo deberá ser coherente en sus acciones, es decir lo que dice y ejecute debe tener una misma dirección, el rasgo más importante de un líder es la confianza que deben tenerle los que están bajo su cargo.

Asimismo Robbins (2004), refirió que existen varios tipos de líderes, el carismático, con sus principales características de visión y articulación, los líderes transaccionales que son los que ofrecen algún tipo de recompensa por el desempeño adecuado para proseguir sus logros, y el líder transformacionales los que se ganan el respeto y la confianza señalan cuáles son sus propósitos, además, se esfuerzan prestar atención al grupo que dirige de manera individual con un trato especial que beneficie su inclusión.

Finalmente, se puede concluir que el liderazgo es un trabajo basado en la confianza de un grupo de personas hacia un individuo cuyo fin es la búsqueda de un objetivo en común, en el cual se desarrolla algunas habilidades de orientación y convencimiento para realización de ciertas actividades que se les asigne, el cual tiene mucha relación con el elemento importante que es la identidad de una organización, que existe un binomio de desarrollo personal y objetivos de una organización.

1.3.2 Teorías relacionadas al tema de satisfacción laboral (V₂)

Primeras teorías de la motivación

Respecto a las primeras teorías que describe Robbins (2004), datan del año 1950, que son la base de las teorías de la época contemporánea, desde los 50 se conoce tres teorías, las cuales son las más aplicadas entre los trabajadores, la más conocidas son: la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, la

Teoría X y Y, y por último la Teoría de los Dos Factores. Estas teorías fueron debatidas y cuestionadas en su momento por otros autores.

Teoría de la jerarquía de necesidades

Robbins (2004) citó a Abraham Maslow, con su teoría de la jerarquía de las necesidades, la que a pesar de sus cuestionamientos es muy utilizada en las empresas por su fácil comprensión por muchos gerentes, esta teoría señala que la persona se encuentra ordenada por cinco necesidades: (1) fisiológicas son las de carácter orgánico,(2) De seguridad tiene que ver con las emociones donde la persona desarrolla su nivel de protección,(3) Sociales, relacionados con el entorno en que desarrollamos y vivir en comunidad laboral, (4) De estima, tiene que ver con uno mismo y el entorno, y (5) de autorrealización, relacionado con el crecimiento personal. Asimismo, Maslow estableció definiciones de orden inferior a las necesidades fisiológicas y psicológicas y orden superior a las sociales y de autoestima y de autorrealización.

Asimismo, Chiavenato (2002), señaló, de acuerdo a lo estudiado por Maslow, la teoría de necesidades está referida a las necesidades del hombre y todo lo que lo rodea, siendo sus necesidades primarias y secundarias.

De acuerdo a los autores señalados en párrafos anteriores, la teoría de la jerarquía de necesidades, es cuando toda persona presume de necesidades y que deben satisfacerse según el orden de importancia, como por ejemplo : el hombre no puede vivir sin alimentarse, ante ello le corresponde saciar su hambre, la contar con protección por lo tanto exigen seguridad en su entorno, la convivir y relacionarse en grupo, es decir esta perteneciente a un grupo social, la de ser respetado y respetar, al reconocimiento que tiene conexión con la estima y por último demostrar sus capacidades, desenvolverse adecuadamente con los demás de su entorno es decir sentirse autorrealizado.

Teoría X y Teoría Y

Robbins (2004), Con respecto:

la teoría X e Y, diseñada por Douglas McGregor, citado por señaló que después de haber investigado la manera de cómo se desenvuelven los gerentes en una empresa con el trato que dan a sus empleadores llega a la conclusión de que el ser humano tiene dos sentidos, uno negativo y otro positivo. A la teoría x, la cual la describe como el lado negativo llega a sus cuatro conclusiones por parte de los gerentes las cuales ejerce dominio en las personas, (1) que los empleados evaden al trabajo,(2) que se le que el control con presión les haría conseguir sus metas, (3) evitar responsabilidades siempre piden que se les instruya en sus labores, y (4) su seguridad antes de hacer algo con poca ambición. Al lado positivo de la persona lo denomina con la teoría y, de asumir cada uno su responsabilidad con sus siguientes proposiciones, (1) los empleados piensan que el trabajo es algo natural, (2) el cumplimiento de los objetivos, (3) la aceptación de las responsabilidades y (4) la innovación en las decisiones, pero con difusión. (p.157).

Sin embargo, Chiavenato (2002), de acuerdo a lo señalado por McGregor, hace referencia que esta teoría X, está expresada por órdenes impartidas y que mayormente son cumplidas de manera negativa por el trabajador, en cambio la teoría Y se realiza en base a la motivación de modo que el trabajador realizada sus labores positivamente.

En lo referido a estas teorías, de acuerdo a lo referido por ambos autores se puede inferir que la teoría X, que es la negativa, se puede evidenciar el lado negativo del trabajador reflejados en la ociosidad, la flojera y la falta de responsabilidad para cumplir con sus labores, para controlarlos el personal directriz debe ejercer siempre presión sobre ellos, es decir se les debe obligar a cumplir con su trabajo. En cambio, con la teoría Y, los empleados ejercen sus funciones o laboran sin ningún tipo de presión lo realizan con esmero es decir desarrollan un trabajo comprometido.

Teoría de los dos factores

Robbins (2004), refirió que la teoría de los dos factores, también es conocida como la teoría de la motivación e higiene, muestra la relación entre satisfacción e insatisfacción laboral, esta teoría es estudiada por el psicólogo Frederick Herzberg, mediante esta teoría se probó que cuando uno las tareas encomendadas salen bien la consecuencia de ello será sentirse bien con su trabajo, es decir las relaciones con los superiores y con los compañeros será óptima, el progreso, la responsabilidad entre otros puntos, serán los reflejos que el trabajador se encuentra satisfecho laboralmente. Con relación los factores de higiene se rigen con la aplicación de la política salarial, las condiciones de seguridad y las directrices que aplique la empresa. Sin embargo, es preciso indicar que esta teoría también tiene sus opositores por el procedimiento adoptado por Herzberg, la metodología aplicada es inadecuada, por las modificaciones en las respuestas, así como por la falta de escala de medición, que no concuerda con las investigaciones que se hayan efectuado antes, el proceso de investigación realizado presume solo de satisfacción y no de productividad. Pero a pesar de todo esta teoría ha sido estudiada y se volvió popular en los últimos 35 años.

Por otro lado, Chiavenato (2017), refirió que, del estudio realizado por Herzberg, la teoría de la higiene está relacionado con el comportamiento de la persona y su entorno laboral y la teoría de la motivación relacionada por el cumplimiento de las metas deseadas por la persona.

De lo señalado se puede deducir que la motivación es un factor importante en el trabajador para realizar un trabajo adecuado que tenga un excelente resultado, este será realmente competitivo y el beneficio será para la institución donde se desempeña, por lo tanto, este punto es importante que se cumpla dentro de una organización.

Teorías Contemporáneas de la motivación

Estas teorías son las que se vienen utilizando actualmente en las organizaciones se aplican entre los colaboradores y cuentan con respaldo de estudio y documentación a continuación, la descripción de cada una de ellas:

Teoría ERC

Alderfer, citado por Robbins (2004), señaló que la teoría ERC, está dividido en tres grupos de necesidades básicas las cuales son: existencia, relación y crecimiento, es por este motivo el nombre de teoría "ERC". La existencia basada en la subsistencia comprende las necesidades fisiológicas y de seguridad, estos elementos fueron considerados por Maslow, su relación está considerada en las relaciones personales en primer lugar está en relaciones sociales tratadas por Maslow, como algo exterior de la estima y como último punto, el crecimiento que es el deseo de autorrealización y a donde se pretende llegar como trabajador. Al respecto de lo señalado Alderfer redujo los puntos de la de teoría de las necesidades de Maslow, de cinco puntos a tres, concluyendo que puede tenerse dos necesidades en simultáneo y a la supresión de las necesidades superiores hay un aumento de las necesidades inferiores, a diferencia de la rigidez de la teoría de Maslow. Sin embargo, señala que la teoría ERC esboza otras dimensiones como la frustración y la regresión, teoría con más lógica con el conocimiento y la individualidad de la persona.

Se puede concluir con esta teoría que la satisfacción de las necesidades en la persona tiene que cumplirse, por estar relacionadas entre sí, de cumplir sería negativo en los trabajadores, ya que no se cumpliría con las metas tanto personal como organizacional, lo que pueden hacerlo sentir frustrado al no poder cumplir con ellas.

Teoría de las necesidades de McClelland

Robbins (2004) citó a Mc Clelland: quien formuló la teoría de las necesidades la cual se centra en tres puntos: La necesidad de logro: como deseo de sobresalir y gozar de éxito, el creador de la teoría investigó que muchos colaboradores por

hacer bien las cosas tratan de solucionar los inconvenientes que puedan presentarse lo que se evidencia en el mejor desempeño de las tareas encomendadas. La necesidad de poder: que se expresa por el control de los demás, de influenciar desean ser influyentes y reconocidos ante los demás, y la última necesidad de afiliación por vivir en armonía con el entorno amical cercano y que este sea recíproco.

Finalmente, con esta teoría se puede sostener que el logro está relacionado con el éxito, el poder con la necesidad de influir en alguien o en grupo de personas, incluso dirigiendo de cómo deben comportarse ante los demás y de cómo llevar amistosamente una relación.

Teoría de la evaluación cognoscitiva

Robbins (2004), precisó que: La Teoría de la evaluación cognoscitiva, trata de que la asignación de recompensas los trabajadores hacen lo de su agrado, sin embargo, disminuye el grado de motivación, además, ha de tenerse en cuenta que todo tiene que tener equilibrio para que la satisfacción que sienten y que esta sea acorde a la realización de su trabajo, es preciso recalcar que esta teoría se emplea para los puestos no muy interesantes. (p.164).

Considerando lo señalado en la presente teoría, el pago recibido es acorde al esfuerzo realizado, es decir, de acuerdo con desempeño brindado por el trabajador, motivado se esfuerza mejor que el desmotivado. Dicho de otra manera, el salario, los incentivos y la compensación juegan un rol muy importante para el trabajador, para el mejor desempeño del trabajo encomendado.

Teoría de la fijación de metas

Para Robbins (2004), estableció: Que esta teoría mientras más compleja sea la meta tendrán un mejor desempeño de modo que se obtendrá mejores resultados, esto estará representado en la eficacia personal, para cumplir con la meta, no se debe abandonar hasta que se

cumpla el propósito a donde se quiere llegar, esta meta tiene como matriz la eficacia personal, donde la persona demuestra que puede culminar lo encomendado sin ningún tropiezo poniendo en práctica la confianza en sí mismo para realizar determinadas labores o tareas. (p.167).

Se deduce que la fijación de la meta dependerá hasta donde se desee llegar, el esfuerzo que ponga en la realización del trabajo encomendado para ver las metas cumplidas, para ello debe aplicar la habilidad y conocimiento que haya adquirido la persona o trabajador para realizar el trabajo que le encomendaron de manera eficiente y eficaz.

Teoría del reforzamiento

Para Robbins (2004), la “Teoría del reforzamiento pretende explicar lo que sucede a una persona después de haber realizado un acto importante, desconociendo el estado interior de la persona, incluye la motivación como autocontrol de la conducta” (p.168).

Teniendo en cuenta esta teoría el estado interior de una persona es decir su estado emocional debe ser realizado controladamente con una persona para conseguir todas sus expectativas que haya planificado.

Teoría de la motivación intrínseca

Robbins (2004), señaló que según Thomas: La teoría de la motivación intrínseca es cuando el individuo experimenta disposición emocional de libertad, de decisión con la elección de labores importantes, la competencia que es la destreza con que lleva a cabo una tarea, el sentido es alcanzar una meta y el progreso que es la sensación para conseguir una tarea, puntos muy estudiados en la satisfacción laboral, y cuyo fin es el mejoramiento de la labor que realiza con consecuencias positivas para una empresa. (p.169).

Teoría de la equidad

Robbins (2004) refirió que la Teoría de la Equidad, las personas establecen semejanzas en sus aportaciones comparados con otros trabajadores a la función que realizan con la finalidad de se pueda eliminar las igualdades existentes, las comparaciones son en el sentido del yo interior, exterior el otro interior y exterior, relacionados entre las aportaciones de los empleados y su entorno.

Se puede señalar, cuando no existe equidad los trabajadores, sienten que existe desigualdad, esto desmotiva al trabajador, motivo por el cual adoptan varias opciones, como realizar poco esfuerzo en las labores, siendo así habrá cambio de resultados en las labores que realicen, consecuentemente existe distorsión de percepciones, escoger como resultado realizar poco esfuerzo en su trabajo, en cambiarse de organización o renunciar. Asimismo, esta teoría establece algunas apreciaciones como la equidad en recompensas y la correcta distribución de remuneraciones hecho que va en beneficio de los trabajadores.

Teoría de las expectativas

Robbins (2004) citó a Vroom, creador de la Teoría de las expectativas quien señaló que depende de la manera de actuar y la fuerza de las expectativas que tenga una persona, el resultado será positivo para la persona de acuerdo con el tipo de trabajo que realice. Asimismo, indicó que esta teoría se enfoca en tres relaciones: 1) Relación de esfuerzo desempeño, 2) Relación de desempeño y Recompensa y 3) Relación de recompensa y metas personales. Claramente esta teoría explica la falta de motivación y el poco esfuerzo que puede hacer un empleado.

Puede resumirse, que para que se cumpla con esta teoría el trabajador debe tener una buena perspectiva en el trabajo que realice que con esfuerzo tendrá un buen desempeño, por los cual será bien remunerado, y además cumplirá sus metas personales propuesta, si pone poco esfuerzo, no se encuentra bien

motivado por lo tanto no tendrá expectativas y no habrá resultados positivos en su desempeño por lo tanto no cumplirá la meta.

Medición y efectos de la satisfacción laboral

Respecto a la medición de la satisfacción laboral, es una variedad de puntos establecidos dentro de una empresa, es la relación adecuada que todo empleado debe mantener con sus superiores y subordinados cumpliendo reglas y condiciones establecidas dentro de una empresa y es a partir de esto se pueden establecer resultados de cuan satisfecho o insatisfecho está dentro de una organización, Robbins (2004) estableció dos métodos para su medición, el de la calificación única y general, el cual consiste en responder un cuestionario relacionado a la satisfacción dentro de su centro de trabajo y la calificación sumada es de manera más elaborada en torno a todo lo relacionado al trabajo.

Con relación a los efectos de la satisfacción laboral, tiene sus resultados en la satisfacción y producción: la producción de un trabajador que se encuentre satisfecho rendirá más que uno insatisfecho, la producción será la más adecuada. Satisfacción y ausentismo los trabajadores insatisfechos son lo más propensos en ausentarse a sus centros de labores, en un ambiente laboral agradable y el trato adecuado que se le brinde será más difícil ausentarse a su centro laboral.

Se puede decir que la satisfacción y rotación la verá como mejora en su desarrollo personal y empleará mejor sus habilidades personales y el trabajador es rotado adecuadamente caso contrario de no ser compatible con el puesto para el cual ha sido rotado lo vera como una insatisfacción ya que no empleará sus potenciales que contribuyan a la empresa.

Considerando los puntos señalados hay que tener en consideración que dentro de una organización la medición de la satisfacción por parte de los trabajadores también se realiza por un programa de incentivos y reconocimientos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la moneda al reverso es la insatisfacción de un empleado el cual se puede evidenciar con el abandono del

puesto de trabajo, el de manifestar los problemas que se vienen presentando al interior de la institución, la lealtad expresada en que las cosas mejorar si existen problemas al interior de la organización y por último ser negligente con el detrimento de su trabajo.

Valores y actitudes de la satisfacción laboral

Robbins (2004), refirió: “Los valores en las personas están concebidos como una virtud positiva, está en cada uno y lo tenemos en escala de acuerdo con que importante sea en los actos que realizamos en los que destacan la libertad, honestidad, obediencia justicia entre muchos otros.” (p.63).

Teniendo en cuenta que los valores son condiciones inherentes a la persona con la condición expresada en lo bueno y lo malo, se establece una escala por cada individuo según como aprecie los valores, lo que para uno puede ser importante para otro no lo es, influye mucho la edad y la cultura . Sin embargo, es necesario y primordial que los valores tengan el mismo valor de transición a través del tiempo sobre todo lo que se refiere a las organizaciones.

Importancia de los Valores

Robbins (1999), indicó: Dentro de una organización es muy importante el tema de los valores, por la gran influencia que ejerce sobre la convivencia entre las personas dentro de la organización, es sumamente necesario saber diferenciar lo bueno y lo malo, la falta de valor en un individuo hará que cometa errores, siempre tenderá hacer lo incorrecto, este tipo de conducta que no sólo lo perjudicaría como persona, asimismo, perjudicaría a la empresa.

En otras palabras, el cultivo de valores en la persona es fundamental lo que hará que sus conductas sean las adecuadas, el beneficio es la convivencia entre las personas que laboran en una organización, puesto que sabrán diferenciar que hacer y que no hacer.

Tipos de Valores

Acerca de los tipos de valores, Robbins (2004), indico que de acuerdo con repertorio de valores de Rokeach, conocido con RVS, este consta en dos grupos: primero, los valores terminales que se encuentran relacionados a las metas que toda persona desea conseguir en su vida como la libertad, felicidad, armonía interior, amor, seguridad, placeres, salvación, respeto, reconocimiento, amistad verdadera, sabiduría entre muchos otros, y segundo, los valores instrumentales, que detallo que son los medios que utilizan para conseguir los valores terminales en los que se encuentra la ambición, la capacidad, la honestidad, la obediencia, la responsabilidad, la disciplina y muchos más. Asimismo, señaló que los valores son muy diferentes entre funcionarios, empleados, obreros incluso entre el personal sindicalizado. Robbins (1999), refirió que existen valores dentro de la fuerza laboral como la ética, la lealtad y otros como el individualismo, colectivismo entre otros que se dio a través de los tiempos y por la cultura.

Dicho en otras palabras, se puede señalar, que los valores que tenga una persona son muy importantes y de acuerdo con el rango que los coloque trazará las metas a cumplir ya sea esta de índole personal o laboral, los valores que se manejan dentro de una organización son la honestidad, la responsabilidad, el respeto, ello evitara que una persona que labora en una institución se vuelva ambiciosa.

Actitudes y coherencia

La actitud dentro de una organización es sumamente importante, se manifiesta en la disposición por los acontecimientos o los individuos, pueden ser positivos o negativos, Robbins (2004), fijó tres componentes (1) la cognición relacionados con la opinión o creencias, (2) el afecto tiene que ver con el ánimo tiene sentido somático y (3) el comportamiento que es el actuar de cierta manera con otra

persona o con algo. Robbins (1999), refirió otras actitudes como la satisfacción y el compromiso al trabajo.

Estando a lo señalado por Robbins, se puede deducir que la actitud y coherencia, son factores importantes que identifican al trabajador dentro de una institución por ser un factor importante de comportamiento sea este individual o grupal pudiendo ser negativo positivo. Para que la actitud sea positiva de un trabajador dentro de la organización debe estar satisfecho laboralmente.

Motivación y las aplicaciones

En una empresa hay muchos factores para que realmente los trabajadores se sientan totalmente motivados, que podría señalarse en que se encuentren bien capacitados, con remuneración acordes a sus expectativas profesionales, con compañeros que realicen trabajo en equipo, Robbins (2004), señaló que el trabajo debe ser estimulante para que los trabajadores apliquen todas sus habilidades, las remuneraciones deben ser equilibradas, las condiciones laborales adecuadas y el apoyo de los compañeros debe ser con respaldo. Asimismo, refirió que la motivación es una conglomeración de factores sean estos de orden internos o externos los cuales definen las acciones de una persona, es la línea adecuada para conseguir una meta, para llevar a cabo una buena motivación para ello concibió tres elementos, que son la intensidad relacionado con el esfuerzo que dedique una persona para conseguir algo, dirección enlazado con la intensidad y la firmeza que es la persistencia y constancia que realice una persona para llegar a concretar su meta.

A continuación, se describirá la variable de satisfacción laboral, que se define como la postura de una persona o empleado hacia su empleo.

Concepto de la variable satisfacción laboral

Robbins (2004), refirió: “La satisfacción laboral es la actitud general de trabajador hacia su centro de trabajo”. (p.78).

Para Loitegui (1990), definió: “La satisfacción laboral está relacionada a una reacción de la persona relacionada con todos los aspectos del trabajo” (p.83).

De lo escrito por los autores se puede concluir que la satisfacción y laboral está relacionada a la percepción que tiene un trabajador respecto al trabajo que contempla organización, ambiente, ingresos económicos, formación ascensos o promoción y las relaciones entre todos jefes y compañeros de trabajo.

Dimensión 1: Condiciones laborales

Para Robbins (2004), la condición laboral, es un punto muy importante vinculado al desarrollo dentro del entorno laboral, donde el individuo desarrollará su capacidad creativa para realizar el trabajo encomendado, tienen mucha relación con ambiente físico que lo rodee, ,si es favorable causarán bienestar, estos se describe en laborar en instalaciones adecuadas, con buena ventilación e iluminación, condiciones básicas de higiene para evitar la contaminación en comedores y en los servicios sanitarios para no enfrentar riesgos en la salud. Cosa distinta es que las condiciones sean desfavorables, sólo causarán frustración y desánimo para el desarrollo del trabajo y la actitud que adopte la persona siempre será negativa, su comportamiento será apático, pensará que el trabajo será tedioso y sobre todo disminuirá la eficiencia en lo que desempeñe. Conviene subrayar que las condiciones laborales adecuadas fomentan la creatividad enfrentarán mejores soluciones a cualquier problema laboral, realizarán todo con más entusiasmo.

Dimensión 2: Sistemas de recompensas y beneficios laborales

El reconocimiento en el trabajo es un punto muy importante que debe tener toda organización para lograr que una persona se sienta realmente motivado, al respecto Robbins (2004) señaló que el reconocimiento del jefe inmediato hacia una persona hará que sentirse que tiene un buen desempeño ante la empresa, que su trabajo es apreciado y reconocido, la recompensa no sólo puede ser de reconocimiento por la labor desempeñada, también puede ser económica o de otra índole, se puede decir que podrá otorgar al trabajador otros tipos de

beneficios , con capacitación, ascensos, buen trato, premisos incorporar en su legajo personal felicitaciones por su esfuerzo, con ello el trabajador se sentirá comprometido y habrá mayor productividad.

Dimensión 3: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo

Robbins (2004), refirió que la personalidad desde el punto psicológico estudia el desarrollo de una persona, describe los atributos de su personalidad como sinónimo de confianza en uno mismo eso influye en los sentimientos, la forma de reacción ante un determinado problema, la influencia de los factores externos entre otros. Con los indicadores de aplicación de conocimiento, habilidades y experiencia laboral. Hellriegel y Slocum(2007) refirieron que la personalidad tiene factores relevantes como el ajuste relacionado a la confianza en sí mismo, de un individuo tiene criterios determinantes, como son, la herencia que se evidencia a través de sus condiciones físicas, el ambiente, así como los rasgos fundamentales que van a describir su comportamiento, como la sumisión, la extroversión, conservador, relajado, descontrolado, escrupuloso, sociable, imaginativo, controlado entre muchos otros que se pueden describir como manejo de las emociones y el estado de ánimo, todo ello influye en el trato con las personas de su entorno y la empresa donde se desempeñe laboralmente. Se debe agregar que otro punto importante de la compatibilidad entre la personalidad y pe puesto de trabajo es el desarrollo de la inteligencia emocional lo que va a determinar la capacidad del desarrollo de todas sus habilidades.

Dimensión 4: Apoyo de colegas

Para Bastardo (2014), el apoyo de colegas es la interacción social que se realizan entre varias personas es decir un grupo relacionadas al trabajo, que tiene en común el trabajo que realizan, esto puede darse entre los de la misma jerarquía o a nivel de empleados, su trabajo está relacionado a la comunicación, a las relaciones, y a la opinión que puedan verter sobre un trabajo encomendado, es decir a la relación que puedan tener dentro de un ambiente laboral.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018?

1.4.2. Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre evolución de la organización y decisiones administrativas y satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Para Gómez (2012), en la justificación del estudio se debe demostrar porque es importante realizar una investigación y los beneficios, así mismo, deberá

explicarse el valor del trabajo a realizar. Ávila, (2001), refirió que” la justificación sirve para demostrar que los resultados son útiles para resolver un problema y que sirven para tomar decisiones adecuadas y rápidas” (p.86). Otro rasgo importante de la justificación teórica es generar reflexión académica confrontando teorías ya estudiadas, así lo señaló Rivas (2010).

Por otro lado, el clima organizacional como factor de orden institucional de acuerdo con lo que refirió Robbins (2004), se expresa en el modo de cómo se desarrolla el ambiente de trabajo y .la satisfacción laboral puede ser tratada tanto de manera grupal como individual, para lo cual existen factores importantes a considerarse partiendo como punto principal las relaciones humanas, el control y supervisión, logrando de esta manera que binomio trabajador institución resulten ganadores. Siendo así, por consiguiente, el presente trabajo de investigación se centró en determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, Lima - 2018.

1.5.2 Justificación Práctica

Acerca del siguiente estudio, es necesario determinar cómo se puede evidenciar el clima organizacional, ya que se constituye como el punto importante dentro de la institución municipal, y el significado relevante que tiene la satisfacción laboral, de modo que los resultados que se obtendrá pueda sugerirse en mejorar tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo el interés principal que los contribuyentes y administrados puedan recibir un buen servicio por parte de los trabajadores de la institución municipal.

En cuanto a Clima Organizacional dentro de la Municipalidad de Independencia, se puede señalar que no es el más óptimo, pero este podría mejorar, de acuerdo a lo expresado por muchos trabajadores, ya que muchos se sienten desmotivados, por no contar con una línea directriz adecuada, las decisiones que adoptan los gerentes sólo es de acuerdo a su perspectivas, el personal nombrado manifiestan que no se les toma en cuenta, hacen lo que ellos

desean, por ser un ente político, existe motivos suficientes para sostener este punto, ya que el personal es rotado en su gran mayoría cada tres meses cuando se produce cambio de gerentes, situación que causa mucha incomodidad, no se puede laborar de esta manera, cuando está tomando conocimiento de cómo se conduce determinada oficina, el personal es rotado a otra área sin justificación ya que el gerente se traslada con su secretaria de la gerencia que venía laborando anteriormente, lo que no solo genera incomodidad en el trabajador por la falta de estabilidad en un puesto de trabajo si no también genera stress laboral de no saber qué pasará mañana.

En tal sentido, son muy pocas las áreas que no existen cambios en su personal, las áreas que realizan trabajos muy técnicos, por lo tanto, se tendría que relacionar si existe satisfacción laboral.

1.5.3 Justificación Metodológica

Otro rasgo importante es que él se sigue la línea metodológica para la investigación científica, como el enfoque es cuantitativo, el diseño no experimental y el método hipotético deductivo.

La investigación sirve como un diagnóstico de la realidad investigada, además de contar con la declaración de instrumentos quedando validadas y comprobadas y que se puedan tener en cuenta en otras investigaciones posteriores.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general:

Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

1.6.2 Hipótesis Específica:

Hipótesis específica 1

Existe una relación directa entre el clima organizacional evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe una relación directa entre la capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe una relación directa entre ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe una relación directa entre identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

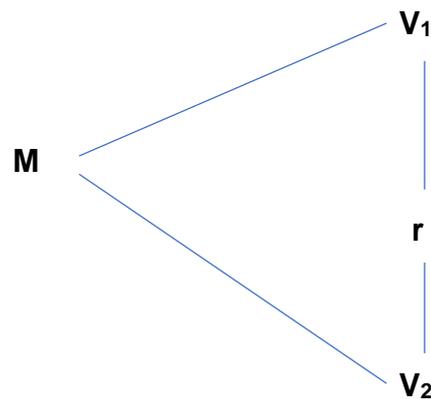
En cuanto al presente trabajo de investigación se menciona que se relaciona con el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental. Se utilizó el método hipotético deductivo y se sigue los pasos de la metodología científica.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista, (2014), señalaron que “el diseño no experimental se refiere a sólo observar las situaciones, fenómenos tal como pasan en la realidad para ser materia de análisis, que las variables

independientes se dan y no es posible tratarlas ya que no se tiene el control de ellas mismas ni se puede influir sobre ellas porque ya sucedieron al igual que los efectos” (p.152).

Asimismo, Hernández, et. al., (2014), señaló que “los diseños no experimentales son de tipo transversal para ello es necesario recolectar datos en un solo momento y su propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y la longitudinal se recoge datos en diferentes momentos con la finalidad de hacer inferencias respecto al posible cambio de las variables, sus determinantes y consecuencias” (pp.154-163).

La representación del presente estudio es:



Donde:

M = presentación de la muestra

O₁ = observación de la variable 1

R = relación entre variables y

O₂ = observación de variable 2

2.1.1. Método

El método que se empleó en el trabajo de investigación fue el hipotético deductivo. Behar (2008,) refirió: “El método hipotético deductivo establecerá la verdad o falsedad de las hipótesis, las consecuencias serán observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente.” (p.40).

2.1.2. Enfoque

El enfoque utilizado fue el cuantitativo ya que se utilizará procesos secuenciales y probatorios las informaciones empíricas obtenidas de las variables se reflejan en números. Hernández, et. Al., (2014), refirió: “El enfoque cuantitativo, se recolecta datos para probar la hipótesis de manera numérica y probar las teorías” (p.4).

2.1.3 Tipo

El tipo de trabajo es básico, ceñida a la búsqueda de nueva información y nuevos sectores de investigación sin ninguna manipulación extra que pueda alterar las variables ya establecidas. Al respecto Behar (2008), señaló: “La investigación básica se inicia con un marco teórico, la finalidad de formular nuevas teorías o modificar las que existen para ampliar los conocimientos científicos o filosóficos sin contrastación de ningún aspecto practico.” (p.19)

2.1.4. Nivel

El nivel que se ha seguido en la investigación fue correlacional. Para Hernández, et. al., (2014), en “el estudio correlacional se agrupan variables mediante un patrón para una población determinada”. (p. 93).

2.2 Variables, operacionalización de las variables

2.2.1. Definición conceptual de la variable clima organizacional

Para Brunet, (1987), definió el clima es reflejo de los valores representadas por la conducta de los individuos dentro de una organización. Asimismo, Silva (1996), señaló que los principales integrantes del clima son el grupo de personas con su comportamiento y la organización con sus procedimientos.

De lo señalado se puede inferir que el clima es el comportamiento de las personas dentro de una organización.

2.2.2 Definición operacional de la variable clima organizacional

La Variable clima organizacional se midió a través de un cuestionario que se relaciona con 04 dimensiones: 1) evolución de la organización y decisiones administrativas, 2) capacitación y desarrollo, 3) ambiente físico y trabajo en equipo y 4) identidad organizacional y liderazgo.

2.2.3. Definición conceptual de la variable satisfacción laboral

Para Robbins, (2004), definió: “la satisfacción laboral en actitud general que desarrolla una persona hacia el trabajo que desarrolla” (p.78).

2.2.4. Definición operacional de la variable satisfacción laboral

La variable de satisfacción laboral se midió a través de un cuestionario que mide las cuatro dimensiones: 1) condiciones laborales, 2) sistema de recompensas y beneficios laborales, 3) compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo y 4) apoyo de colegas.

2.2.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1:

Operacionalización de la variable 1: Clima Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y rangos	Niveles y rangos
-------------	-------------	-------	-----------------------------	------------------

Evolución de la organización y decisiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Actitudes • Comunicación • Toma de decisiones • Riesgos 	1-5	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Muy favorable (88-120)
Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Productividad • desempeño 	6-11		Poco favorable (57-88)
Ambiente físico y Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • condiciones de trabajo • relaciones de trabajo • Motivación 	12-17		Desfavorable (24-56)
Identidad organizacional y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen de la organización • motivación • Objetivos de la organización • Objetivos personales 	18-24		

Tabla 2:

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y rangos	Niveles y rangos
-------------	-------------	-------	-----------------------------	------------------

Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Herramientas • Equipo adecuado 	1-4		
			1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Satisfecho (77-105)
Sistema de recompensas y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del jefe • salario percibido • ascenso 	5-10		Medianamente satisfecho (49-76)
Compatibilidad entre la personalidad y puesto del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Habilidades • Aprendizaje • experiencia 	11-15		Insastiecho (21-48)
Apoyo de colegas	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los compañeros • Relaciones con el jefe • Comunicación con mi jefe • Comunicacion con mis colegas 	26-21		

2.3 Población y muestra

2.3.1 Estudio censal

Para Hernández, et. al., (2014), refirió: “La población es el conjunto del total de casos de la misma serie con iguales especificaciones, la población son los elementos que gozan de características en común, caracterizan la población la edad, el sexo sea hombre o mujer.” (p.174). Asimismo, La población del trabajo de investigación se considera al personal de las diferentes áreas de la Municipalidad de Independencia – Lima, 2018, con el total será de 100

trabajadores, cuyas edades oscilan entre 20 a 65 años quienes laboran varios años en la institución realizando funciones administrativas.

2.3.2 Muestra

Según Hernández, et. al., (2014), señaló: “La muestra es un subconjunto de la población, es un subgrupo de elementos con características que pertenecen a esa misma población hay dos formas de probabilística o llamada también al azar y no probabilística o denominada dirigida.” (p. 171). Asimismo, Behar (2008), refirió: “la muestra cuantitativa se debe recolectar a través de datos representativos.” (p.52).

Criterios de inclusión

Se conformó por los 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, quienes vienen laborando varios años en la institución como personal nombrado, contrato a plazo indeterminado y contrato administrativo – cas.

Criterios de exclusión

Con el personal de más de 1 año de trabajo que se desempeña en funciones administrativas.

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

La técnica que se utilice en todo proceso de investigación es muy importante y sobre todo fundamental para llegar a buen término con los resultados adecuados y apropiados por lo que Behar (2008), señalo que: la investigación no tiene ningún sentido sin las técnicas de recolección de datos, estos datos, conducen a la verificación del problema planteado.

De acuerdo con Hernández, et. al., (2014) refirieron que “el cuestionario es el conjunto de preguntas pueden ser cerradas o abiertas y van de acuerdo con las variables.” (pp. 217- 220).

Behar (2008), señaló: “la escala de Likert es una escala ordinal, mide lo favorable o desfavorable, y se elabora en orden cronológico.” (p.77).

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la recolección mediante la encuesta. El instrumento de medición fue el cuestionario que midió la variable de clima organizacional y variable de satisfacción laboral.

2.4.1. Instrumentos

Tabla 3:

Ficha técnica del instrumento para medir la variable Clima Organizacional

Nombre del instrumento:	Cuestionario tipo escala de Likert.
Autor(a):	Rita Mabel Aguilar Rodriguez.
Lugar:	Municipalidad de Independencia – Lima
Fecha de aplicación:	03 de diciembre del 2018.
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia - 2018.
Administrado a:	Personal administrativo.
Tiempo:	15 minutos.

Tabla 4:

Ficha técnica del instrumento para medir la variable Satisfacción laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario tipo escala de Likert.
Autor(a):	Rita Mabel Aguilar Rodriguez.
Lugar:	Municipalidad de Independencia – Lima.
Fecha de aplicación:	03 de diciembre del 2018.
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre el clima organización y satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia - 2018.
Administrado a:	Personal administrativo.
Tiempo:	15 minutos.

2.4.2 Validez del instrumento.

De acuerdo con Hernández, et. al., (2014), explicaron: “la validez es el grado en

que un instrumento puede en realidad medir la variable que se desea, la validez de expertos mide la variable con profesionales entendidos en el tema a investigar.” (pp. 200 - 204). En este caso, la presente investigación obtuvo la validez del instrumento a través del juicio de expertos en el área de metodológica con el fin de garantizar la calidad y certeza del instrumento.

Tabla 5:

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento variable 1: Clima Organizacional.

Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
Doctora	Flor de María Sánchez Aguirre	Aplicable
Magister	César Garay Ghilardi	Aplicable
Magister	Santiago Gallardy Morales	Aplicable

Tabla 6:

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento variable 2: Satisfacción laboral.

Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
Doctora	Flor de María Sánchez Aguirre	Aplicable
Magister	César Garay Ghilardi	Aplicable
Magister	Santiago Gallardy Morales	Aplicable

2.4.3. Confiabilidad del instrumento.

Para Hernández, et. al., (2014), definió: “La confiabilidad del instrumento señala

resultados congruentes al momento de su aplicación, se realiza mediante diversas técnicas.” (p.200).

Las preguntas que se realizaron en el cuestionario fueron politómicas con diferentes alternativas de respuestas, para que el encuestado elija la opción más conveniente, el cuestionario quedó compuesto por 24 preguntas para la variable de clima organizacional y 21 preguntas para satisfacción laboral, conformada por la escala de medición de 5 alternativas: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre.

Para que el documento sea confiable, se realizó una prueba piloto, la que se efectuó en la Municipalidad de Carabayllo - Lima, entre los trabajadores administrativos.

Para el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 24, especifica que los valores para el coeficiente de Alfa de Cronbach menos de 0, 5 es un nivel de fiabilidad no aceptable; de 0,5 a 0,6 se puede decir que es un nivel bajo; de 0,6 a 0, 7 se puede decir que es un nivel aceptable; de 0,7 a 0,8 se puede decir que existe un nivel muy aceptable; de 0, 8 a 0,9 se puede calificar como un nivel bueno y finalmente 0,9 sería excelente la confiabilidad del instrumento.

Tabla 7:

Niveles de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach.

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

En la prueba de confiabilidad del instrumento para medir la variable de clima organizacional, se obtuvo el alfa de Cronbach de 0,857; lo cual indica que el

instrumento cuenta con una confiabilidad para ser utilizada en el proceso de investigación.

De igual manera, para medir la prueba de confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral, se obtuvo un índice de alfa de Cronbach de 0,81; lo cual indica que el instrumento cuenta con una confiabilidad psicométrica de fuerte confiabilidad para ser utilizada en el proceso de investigación.

Tabla 8:

Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluído ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	24

Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Satisfacción laboral.

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluído ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	21

2.5. Métodos de análisis de datos

Retamozo citó a Dussel (1977), refirió que método significa examinar e ir resolviendo los problemas que se van presentando en el trabajo a realizarse.

En el presente estudio, el estadístico utilizado fue descriptiva y el método que se utilizó es el Sistema SPSS, estableciéndose como resultados en tablas y figuras. Asimismo, para la contrastación de hipótesis se empleó el estadístico Rho de Spearman, debido a que la variable de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral para hacer las medidas cuantificables.

2.5.1 Estadística descriptiva.

Hernández, et al. (2014) refirió que esta busca describir o representar datos para luego realizar un análisis estadístico a fin correlacionar las variables de estudio.

Para ello, se elaboró una matriz de consistencia de las variables clima organizacional y satisfacción laboral la que se cargó a la base de datos al software estadístico del SPSS, los resultados se muestran en tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones.

2.5.2. Estadística inferencial y prueba de hipótesis.

Hernández, et. al., (2014), refirieron: “La estadística inferencial va más allá de describir la distribución de las variables, las estadísticas de la población se le denominan parámetros. Además, la estadística inferencial se utiliza para dos procedimientos, para probar la hipótesis poblacional y estimar parámetros. También refirió que la prueba de hipótesis en la estadística inferencial es una proposición respecto a uno o más parámetros, y lo que el investigador realiza por medio de esta prueba es determinar si la hipótesis es consistente con los datos obtenidos de la muestra (p. 299).

2.6. Aspectos éticos

Los datos del presente trabajo de investigación fueron recolectados en la Municipalidad de Independencia, Lima, institución de carácter pública con conocimiento de la autoridad principal y con la autorización debida fueron recogidas dentro de la muestra de 100 trabajadores, se procesó de manera adecuada sin ningún tipo de alteración mediante el instrumento aplicado. Por lo tanto, se realizó bajo los principios éticos y deontológicos propios de una investigación científica, respetando los derechos de autor empleados en la presente, mediante el sistema de redacción “American Psychological Association” (APA), solicitado por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 10

Niveles según los porcentajes de la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [88 - 120]	6	6,0	6,0	6,0
	Poco favorable [57 - 88]	67	67,0	67,0	73,0
	Desfavorable [24 - 56]	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

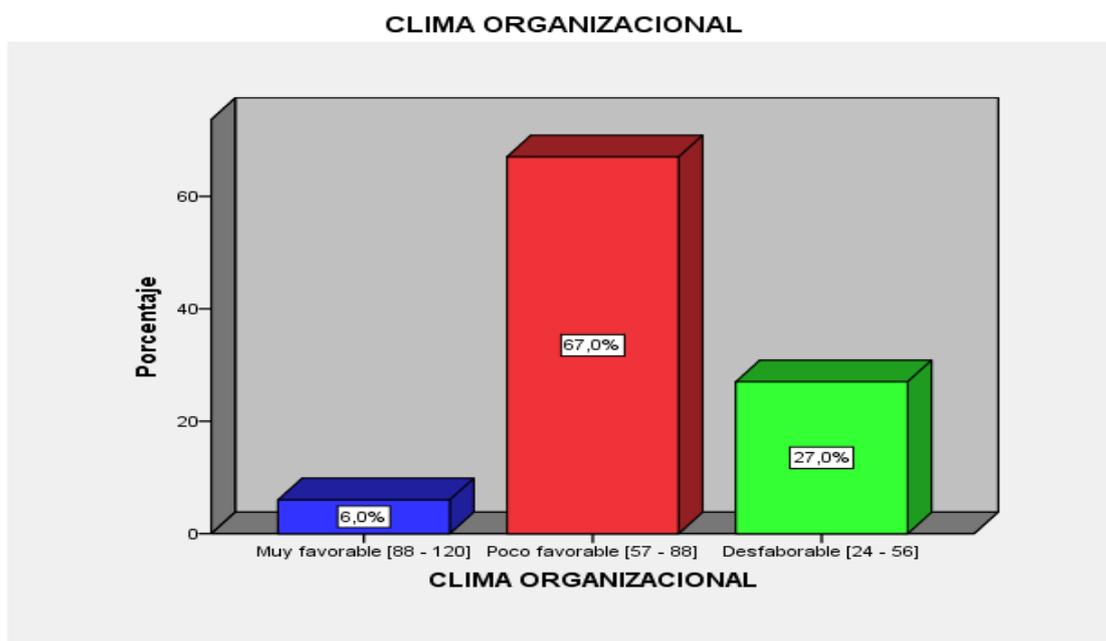


Figura 1. *Porcentajes de la variable clima organizacional*

En la tabla 10 y figura 1 se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, en donde se puede detallar que el 67% de ellos perciben que el clima organizacional de su institución es poco favorable, el 27% lo considera desfavorable y apenas el 6% indicó que es muy favorable. Es decir que, la mayoría de los trabajadores de la muestra de estudio consideran que el clima organizacional no contribuye al desarrollo armonioso de las actividades laborales, relacionados a la evolución de la organización y decisiones administrativas, capacitación y desarrollo, ambiente físico y trabajo en equipo e identidad organizacional y liderazgo.

Tabla 11

Niveles según los porcentajes de la dimensión evolución de la organización y decisiones administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [19 - 25]	4	4,0	4,0	4,0
	Poco favorable [12 - 18]	69	69,0	69,0	73,0
	Desfavorable [5 - 11]	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Figura 2. *Porcentajes de la dimensión evolución de la organización y decisiones administrativas*

En la tabla 11 y figura 2 se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, en donde se puede detallar que el 69% de ellos percibe que la evolución de la organización y decisiones administrativas son poco favorables, el 27% lo considera desfavorable y apenas el 4% considera que es muy favorable. Es decir que, para la mayoría de los trabajadores de la muestra de estudio la evolución de la organización y las decisiones administrativas no es un elemento que sea favorable para el clima organizacional en lo relacionados a tema de estructura organizativa, actitudes, comunicación, toma decisiones y riesgos.

Tabla 12

Niveles según los porcentajes de la dimensión Capacitación y desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [22 - 30]	4	4,0	4,0	4,0
	Poco favorable [14 - 21]	65	65,0	65,0	69,0
	Desfavorable [6 - 13]	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

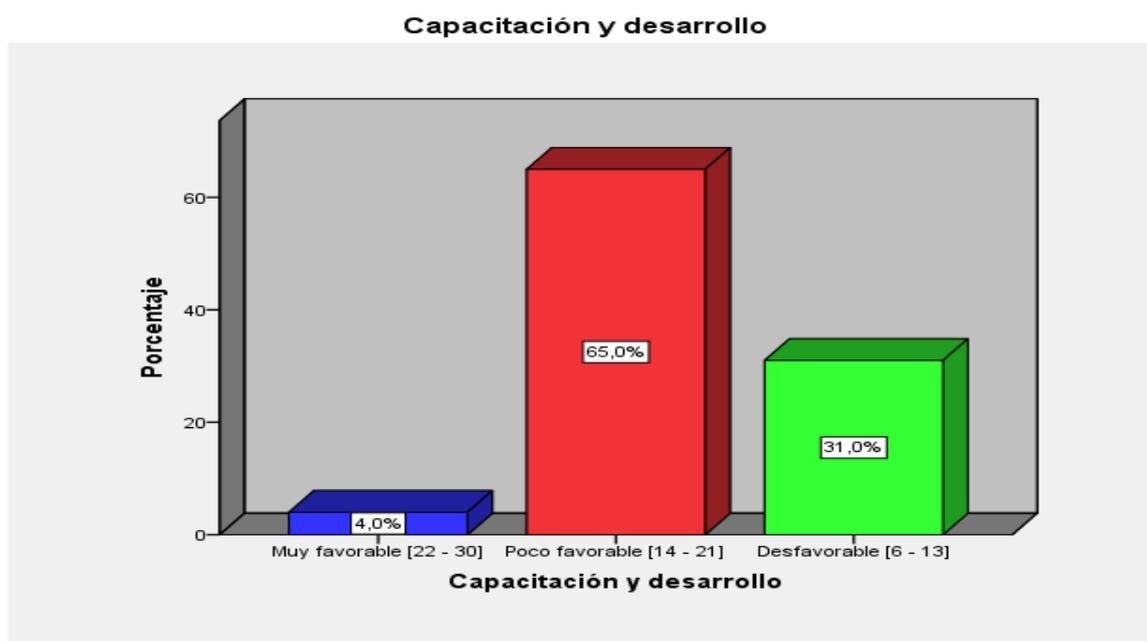


Figura 3. *Porcentajes de la dimensión Capacitación y desarrollo.*

En la tabla 12 y figura 3, se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, en los indicadores relacionados a capacitación, productividad y desempeño, se puede detallar que el 65% de ellos percibe que la capacitación y desarrollo son poco favorables, el 31% lo considera desfavorables y apenas el 4% considera que es muy favorable. Es decir que, para la mayoría de los trabajadores de la muestra de estudio perciben que la capacitación y desarrollo no son un elemento favorable para el clima organizacional.

Tabla 13

Niveles según los porcentajes de la dimensión Ambiente físico y trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [22 - 30]	17	17,0	17,0	17,0
	Poco favorable [14 - 21]	66	66,0	66,0	83,0
	Desfavorable [6 - 13]	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

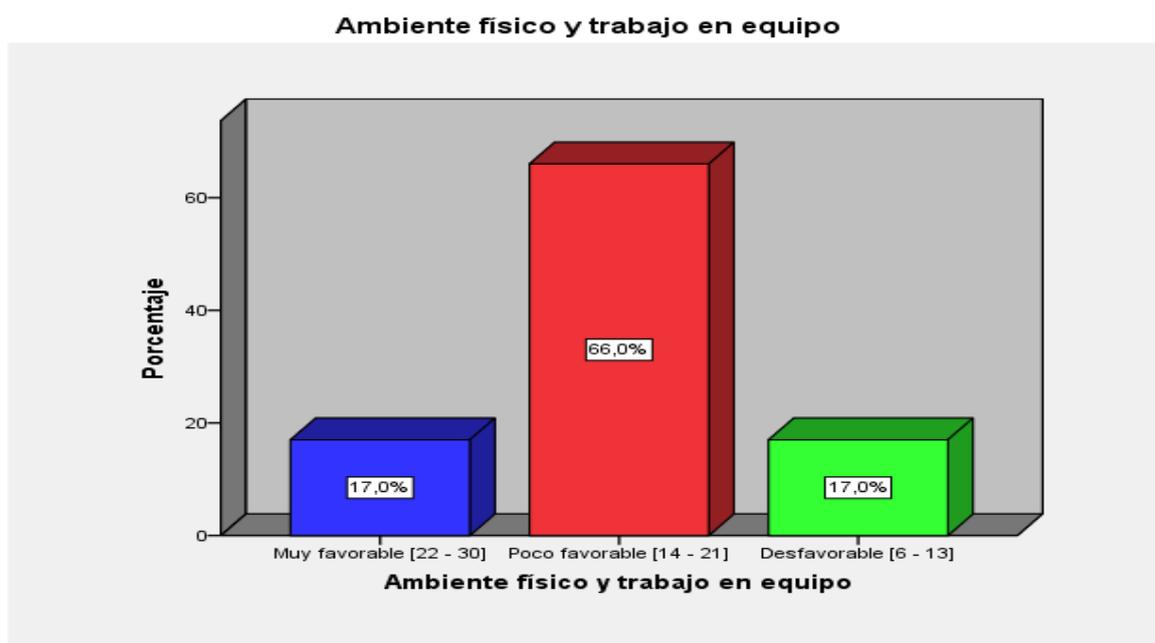


Figura 4. *Porcentajes de la dimensión Ambiente físico y trabajo en equipo*

En la tabla 13 y figura 4, se observan los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, de las preguntas relacionadas a las condiciones de trabajo, relaciones y motivación, sobre esta dimensión, se puede detallar que el 66% de ellos percibe que el ambiente físico y el trabajo en equipo son poco favorables, el 17% lo considera desfavorables y un porcentaje similar de 17% considera que es muy favorable. Es decir que, para la mayoría de los trabajadores de la muestra de estudio el ambiente físico y el trabajo en equipo no son un elemento favorable para el clima organizacional.

Tabla 14

Niveles según los porcentajes de la dimensión Identidad organizacional y liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [27 - 35]	14	14,0	14,0	14,0
	Poco favorable [17 - 26]	71	71,0	71,0	85,0
	Desfavorable [7 - 16]	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

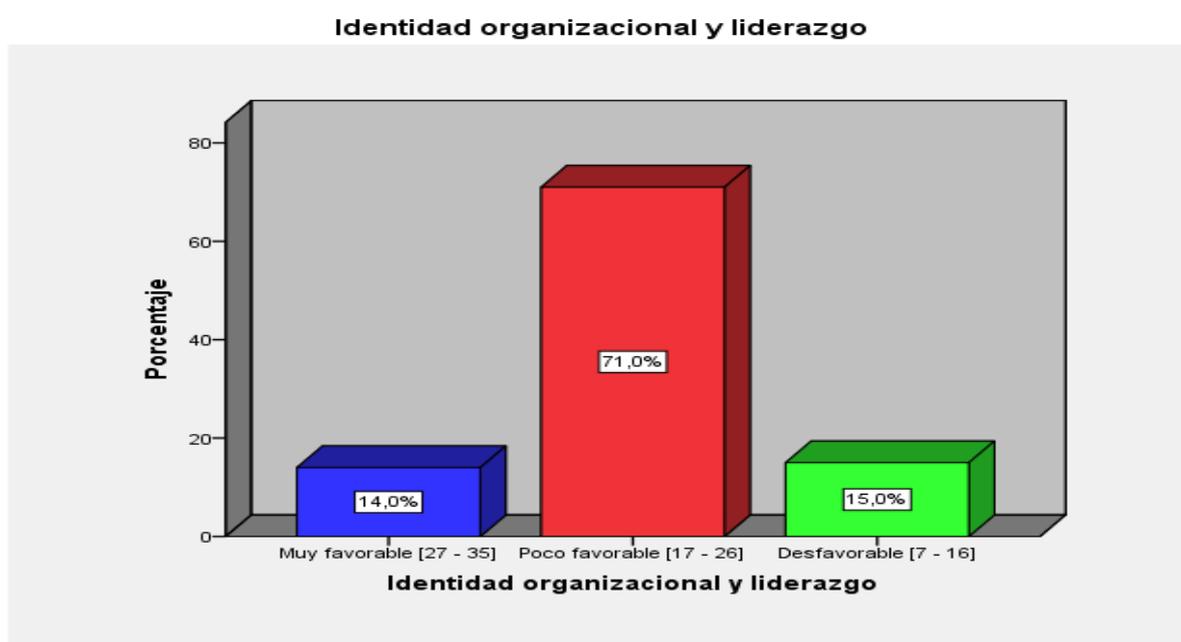


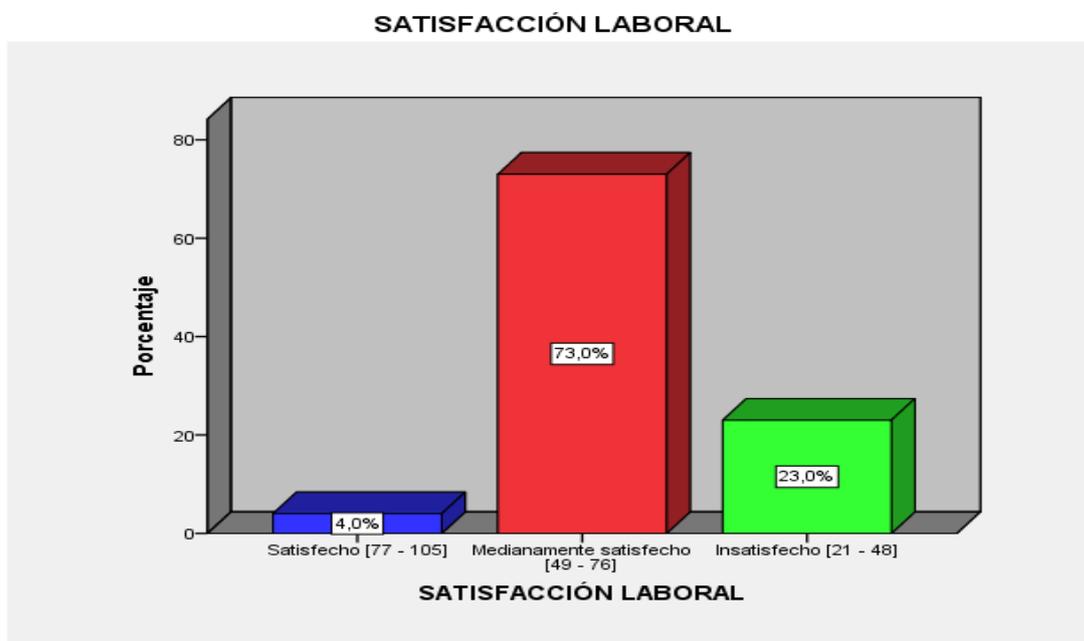
Figura 5. *Porcentajes de la dimensión Identidad organizacional y liderazgo*

En la tabla 14 y figura 5, se observan los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, relacionados a los puntos de imagen de la organización, motivación, objetivos de la organización y objetivos personales, en donde se puede detallar que el 71% de ellos percibe que la identidad organizacional y el liderazgo son poco favorables, el 15% lo considera desfavorables y un porcentaje similar de 14% considera que es muy favorable. Es decir que, para la mayoría de los trabajadores de la muestra de estudio la identidad organizacional y el liderazgo no son un elemento favorable para el clima organizacional.

Tabla 15

Niveles según los porcentajes de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho [77 - 105]	4	4,0	4,0	4,0
	Medianamente satisfecho [49 - 76]	73	73,0	73,0	77,0
	Insatisfecho [21 - 48]	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 6. *Porcentajes de la de la variable satisfacción laboral*

En la tabla 15 y figura 6, se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, relacionadas las condiciones laborales, sistemas de recompensas y beneficios laborales, compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo así como el apoyo de colegas, se puede detallar que el 73% de ellos se encuentra medianamente satisfecho con relación a su labor en esta institución; así mismo el 23% de ellos se encuentra insatisfecho y apenas el 4% se encuentra satisfecho. En síntesis, el mayor porcentaje de trabajadores de esta municipalidad se encuentra medianamente satisfecho perteneciendo al este centro laboral.

Tabla 16

Niveles según los porcentajes de la dimensión condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho [14 - 20]	59	59,0	59,0	59,0
	Medianamente satisfecho [9 - 13]	14	14,0	14,0	73,0
	Insatisfecho [4 - 8]	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

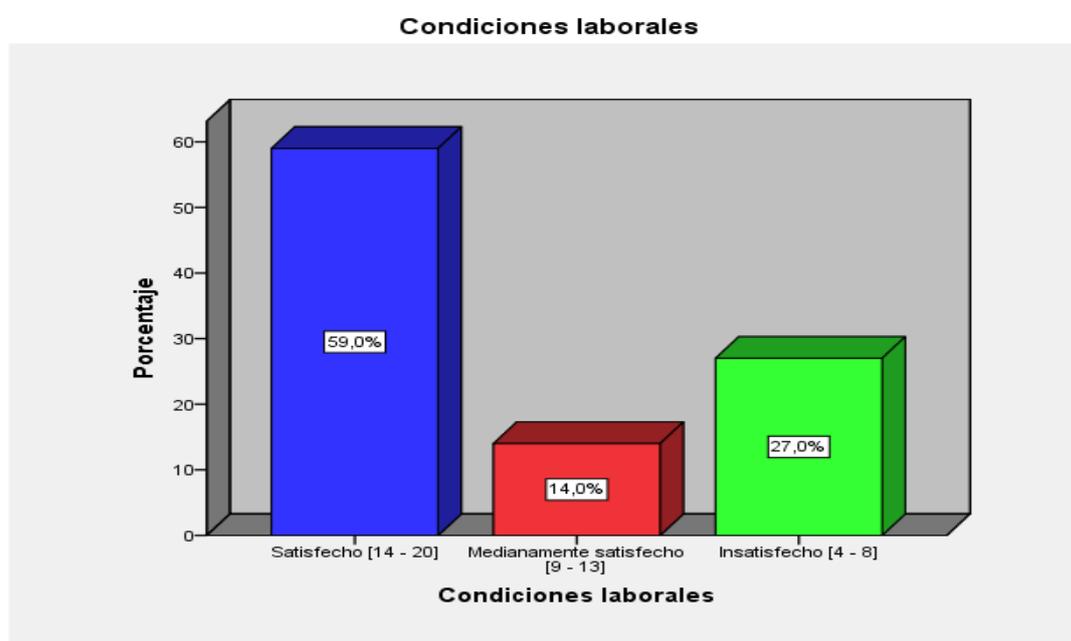


Figura 7. Porcentajes de la dimensión condiciones laborales

En la tabla 16 y figura 7, se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, relacionados a los indicadores de ambiente, herramientas y equipo adecuado, en donde se puede detallar que el 59% de ellos se encuentra satisfecho con relación a sus condiciones laborales en esta institución; así mismo el 27% de ellos se encuentra insatisfecho y apenas el 14% se encuentra medianamente satisfecho. En síntesis, el mayor porcentaje de trabajadores de esta municipalidad se encuentra satisfecho con las condiciones laborales de este centro.

Tabla 17

Niveles según los porcentajes de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho [22 - 30]	4	4,0	4,0	4,0
	Medianamente satisfecho [14 - 21]	65	65,0	65,0	69,0
	Insatisfecho [6 - 13]	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

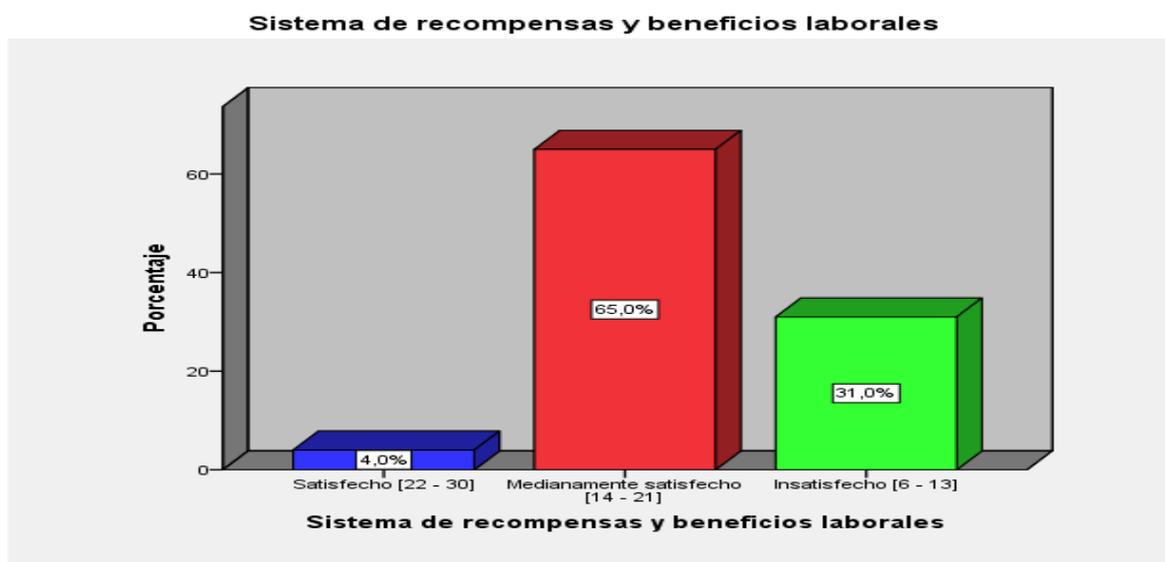


Figura 8. *Porcentajes de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales*

En la tabla 17 y figura 8, se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, relacionadas a los indicadores de reconocimiento del jefe, salario percibido y ascenso, se puede detallar que el 65% de ellos se encuentra medianamente satisfecho con relación al sistema de recompensas y beneficios laborales; así mismo el 31% de ellos se encuentra insatisfecho y apenas el 4% se encuentra satisfecho. En síntesis, el mayor porcentaje de trabajadores de esta

municipalidad se encuentra medianamente satisfecho con el sistema de recompensas y beneficios laborales.

Tabla 18

Niveles según los porcentajes de la dimensión Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho [19 - 25]	6	6,0	6,0	6,0
	Medianamente satisfecho [12 - 18]	61	61,0	61,0	67,0
	Insatisfecho [5 - 11]	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

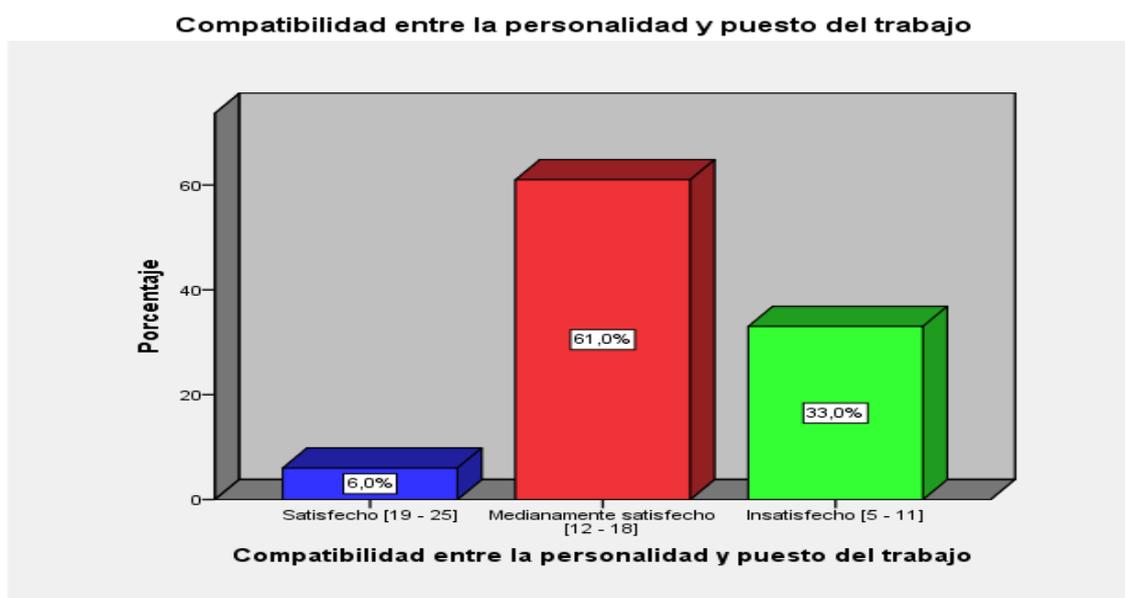


Figura 9. *Porcentajes de la dimensión Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo*

En la tabla 18 y figura 9, se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, en donde se puede detallar que el 61% de ellos se encuentra medianamente satisfecho con relación a la Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo; así mismo el 33% de ellos se encuentra insatisfecho y apenas el 6% se encuentra satisfecho. Contemplados en los indicadores de actitud, habilidades, aprendizaje y experiencia. En síntesis, el mayor porcentaje de

trabajadores de esta municipalidad se encuentra medianamente satisfecho con relación a la Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo.

Tabla 19

Niveles según los porcentajes de la dimensión apoyo de colegas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho [22 - 30]	14	14,0	14,0	14,0
	Medianamente satisfecho [14 - 21]	71	71,0	71,0	85,0
	Insatisfecho [6 - 13]	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

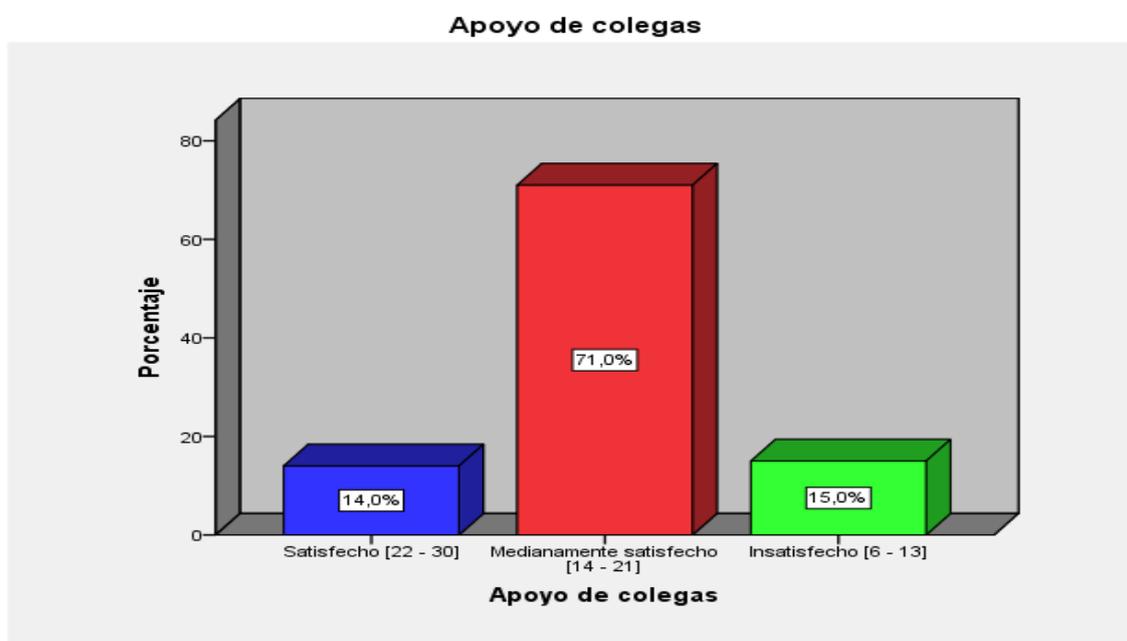


Figura 10. *Porcentajes de la dimensión apoyo de colegas*

En la tabla 19 y figura 10, se puede observar los resultados de la encuesta realizada a 100 trabajadores administrativos de la municipalidad de Independencia, en donde se puede detallar que el 71% de ellos se encuentra medianamente satisfecho con relación al apoyo que recibe de sus colegas; así mismo el 15% de ellos se encuentra insatisfecho y solo el 14% se encuentra satisfecho. En síntesis, el mayor porcentaje de trabajadores de esta municipalidad se encuentra medianamente satisfecho relacionado al apoyo que recibe de sus colegas en su centro de trabajo, todo ello relacionado a los indicadores de

relaciones con los compañeros, relaciones con el jefe, comunicación con el jefe y con los colegas.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1 Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

P < 0,05 = rechaza hipótesis nula (Ho)

P >0,05 = acepta hipótesis alterna (Ha)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 20

Prueba de correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

En la tabla 20 se muestran los resultados del test estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

En resumen, se puede afirmar que, si se mejora el clima organizacional de la municipalidad de independencia, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto (Rho= ,789**).

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ho)

$P > 0,05$ = acepta hipótesis alternativa (Ha)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 21

Prueba de correlación entre la dimensión evolución de la organización y decisiones administrativas y la variable satisfacción laboral

			Evolución de la organización y Decisiones administrativas	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Evolución de la organización y Decisiones administrativas	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 21 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde

los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que, si se mejora la evolución de la organización y decisiones administrativas, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,808^{**}$)

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ho)

$P > 0,05$ = acepta hipótesis alternativa (Ha)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 22

Prueba de correlación entre la dimensión Capacitación y desarrollo y la variable satisfacción laboral

			CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Capacitación y desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 22 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde

los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora la capacitación y desarrollo es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,846^{**}$)

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

$P > 0,05$ = acepta hipótesis alterna (Ha)

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ho)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 23

Prueba de correlación entre la dimensión Ambiente físico y trabajo en equipo y la variable y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Ambiente físico y trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,485**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

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

En la tabla 23 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción

laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora el ambiente físico y trabajo en equipo es probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel medio (Rho= ,485**)

3.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

P > 0,05 = acepta hipótesis alterna (Ha)

P < 0,05 = rechaza hipótesis nula (Ho)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 24

Prueba de correlación entre la dimensión Identidad organizacional y liderazgo y la variable satisfacción laboral

			IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Identidad organizacional y liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 24 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción

laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora la Identidad organizacional y liderazgo es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel medio ($Rho = ,560^{**}$)

IV. Discusión

Arribado a este capítulo, se puede advertir que hay diferentes puntos de vista para establecer los estudios que se han efectuado tanto a nivel internacional y nacional en el tema de clima organizacional y la satisfacción laboral. En el presente estudio de clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia-2018, el resultado, de la hipótesis general se obtuvo que en la hipótesis nula (H_0): no existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Y en la hipótesis alterna (H_a): Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, la condición estadística: $P < 0,05 =$ rechaza hipótesis nula (H_0), en donde, $P > 0,05 =$ acepta hipótesis alterna (H_a) señalando el nivel de significancia: 95% de confianza. La correlación es de nivel alto ($Rho = ,789^{**}$). Robbins (2004), refirió que el clima organizacional, es el estudio que se realiza con las personas que laboran dentro de una institución y su organización con relación al trabajo, relacionados a los puestos que ocupan y la función que realiza. Robbins (2004), definió que la satisfacción laboral, es la manera como se siente un trabajador en su centro de trabajo”.

A nivel internacional, los resultados obtenidos por Pablos (2016), en su tesis doctoral estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres, estableció varias dimensiones como: puesto de trabajo, dirección de la unidad los encuestados respondieron por encima del 55% de manera positiva y un 30% en desacuerdo. En el punto relacionado al ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, las respuestas reflejaron una satisfacción mayor al 50%, es decir es bastante buena.

El resultado de Comunicación y coordinación se obtuvo un resultado correctamente con un porcentaje de 49.6%. el resultado que refleja el estudio de las condiciones ambientales, infraestructura y recursos el porcentaje es de 42,7% bastante moderado, y por último a la dimensión de formación e implicación de

mejora las respuestas sobrepasan el 50%, sus resultados se enfocaron de manera descriptiva y estadística. Por otro lado, Zavala (2014) en su tesis motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una empresa Embotelladora de bebidas, su tesis es de enfoque cualitativo y cuantitativo, en su hipótesis para factores extrínsecos la hipótesis nula evidencia que los hombres no representan mayor motivación en la satisfacción laboral respecto a las mujeres y la hipótesis alterna los hombres representan mayor motivación y satisfacción laboral que las mujeres, concluye que los trabajadores se encuentran motivación y satisfacción laboral relacionado al nivel de escolaridad de posgrado, licenciatura y preparatoria, ingreso mensual, motivación, y antigüedad en la empresa, concluyendo que de las hipótesis contrastadas los niveles de motivación y satisfacción laboral son altos.

Del estudio realizado en su tesis por Pérez (2011) titulada Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación hacia un modelo integrador, concluye que la satisfacción laboral se ha conceptualizado como parte de la vida es un estado mental estudiada a través de la historia relacionadas absolutamente con las necesidades del trabajador sobre el empleador, señala el estudio realizado por diferentes autores y en diferentes facetas En su trabajo de tesis de Cortés (2009), en su tesis Diagnostico organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón", Xalapa, Ver., 2009, el estudio contemplo 880trabajadores del hospital, con criterios de inclusión y exclusión la variable de clima organizacional estuvo conformada por varias dimensiones realizadas a través de un censo cuyo diagnóstico arrojó un valor de, 9337. En la conclusión general de esta tesis se señaló que el clima organizaciones en el hospital no es satisfactorio, en lo referente a la dimensión de liderazgo a pesar de la preocupación existe la intención con cumplir con los objetivos, en la dimensión de reciprocidad existe preocupación por el prestigio del hospital, con la motivación las condiciones de trabajo no son muy buenas, en la dimensión de la participación falta actitud del personal.

Asimismo a nivel nacional, Los resultados obtenidos por Saldaña (2017), en la contrastación de hipótesis en su tesis Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de la salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Bernales Lima 2016, los aspectos que destaca en su hipótesis general señala que mediante la

hipótesis alterna el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral y en el resultado de la hipótesis nula, no se relaciona significativamente, según su estudio obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

También, se tiene en cuenta en este estudio que cada una de sus hipótesis específicas, mediante la hipótesis alterna son significativas, sin embargo en las hipótesis nula no existe relación, en su prueba de hipótesis específica 1 de clima laboral y condiciones físicas o materiales, obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.603** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, obtuvo asimismo moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Es su prueba de hipótesis específica 2, El clima laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos demostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.552** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula; en la tercera hipótesis específica, el clima laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.520** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

En su cuarta hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.665** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. Para contrastar la quinta hipótesis específica señaló que el clima laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la variable satisfacción laboral demostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.545** interpretada al 99.99% ** con correlación

significativa al nivel 0,01 bilateral, con moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. En su sexta hipótesis específica, el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral; interpretado mediante el Rho de Spearman = 0.575** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, demostró moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. En su séptima hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con la autoridad de la variable satisfacción laboral evidencia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.545** la interpretación es al 99.99% *, es decir la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, obtuvo moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Los resultados que reflejan la investigación de Valdez (2016), en su investigación corresponde a un estudio descriptivo con abordaje cuantitativo, su población se constituyó por 315 trabajadores, su resultado fue el 95% de nivel de confianza con un máximo de error del 5%, su muestra representativa fue de 174 trabajadores, asimismo describió en su estudio que los trabajadores se sienten cómodos en su centro de trabajo, también señaló que la satisfacción está entre indiferente y buena, que el promedio de trabajadores tiene una tensión relacionada con el trabajo alta. Otro punto importante señalado en la investigación es la diferencia del personal nombrado con contratado, que la relación interpersonal con sus tesis y sus compañeros esta entre baja e indiferente. Otro punto importante a destacar en su estudio es que los trabajadores se encuentran insatisfecho en relación con la función y la presión laboral.

El estudio de García y Segura (2014), en su tesis Clima organizacional y su relación con el desempeño del docente en las instituciones educativas del Distrito de Cajay – 2013. En su estudio se obtuvo los resultados de la prueba de hipótesis realizada mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (tabla 9) revelan que entre el clima organizacional y el desempeño docente existe una relación moderada (rho = 528**) y muy significativa (** $p < .01$), Asimismo se

detalló que el clima organizacional variable clima organizacional la media fue 60.09 + 6.86; pero en cuanto a las dimensiones, la media más alta se registró en la variable relaciones interpersonales (20.20 + 2.92) y la más baja en la dimensión comunicación (19.94 + 2.66), el clima organizacional es de 61.5%, en la dimensión de relaciones interpersonales es de nivel alto, reflejado en 56.9% , la dimensión de trabajo en equipo el nivel está representado por el 47.7% considerado alto. La Dimensión comunicación está representado en nivel alto, reflejado en 52.3%

En la tesis Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupaciones en tres municipalidades, de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), la población estuvo conformada por 283 trabajadores de municipalidad provincial del Callao, 1853 de municipalidad de tipo b y 1038 trabajadores de la municipalidad de tipo C de Lima Metropolitana, se demuestra mediante la fiabilidad en el resultado obtenido mediante al Alpha de Cronbach: Significación de la tarea, 792, Condiciones de Trabajo ,738, Reconocimiento Personal y/o social , 664, beneficios económicos ,665 y satisfacción laboral ,84. El nivel de correlación se estableció entre mitades de ,856; su prueba de factorial se realizó con la adecuación de Kaiser- Meyer- Olkin con un valor de ,849; considerados en el presente análisis como óptimos. Se concluyó que la satisfacción laboral se evidencia de diferentes maneras en las tres municipalidades, es media entre el personal empleado, de mayor nivel entre la condición de funcionario que se encuentra satisfecho. El resultado de nivel de satisfacción laboral en las tres municipalidades se considera de promedio.

En la prueba de hipótesis específica 1: la hipótesis nula (H_0): No existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Y el Hipótesis Alterna (H_a): Existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, la condición estadística: $P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (H_0), $P > 0,05$ = acepta hipótesis alterna (H_a), el nivel de significancia: 95% de confianza que la correlación es de nivel alto ($Rho =$

,808**). Al respecto Robbins (2004), sostuvo que las organizaciones sus sistemas deben ser bien estructurado adecuadamente y definir la cadena de mando. Teniendo en cuenta esta definición se puede deducir que si se imparte de manera adecuada las decisiones administrativas la organización evoluciona adecuadamente.

En la prueba de hipótesis específica 2, Hipótesis nula (H_0): No existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, Hipótesis Alternativa (H_a): Existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, la Condición estadística: $P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (H_0), $P > 0,05$ = acepta hipótesis alternativa (H_a), el nivel de significancia: 95% de confianza. que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,846^{**}$). Teniendo lo referido por Robbins (2004), la capacitación que se le otorgue a un trabajador por parte de la organización no sólo repercutirá en desarrollo de esta, si no también se verá reflejada en su desarrollo personal, mejorará su rendimiento además desarrollará mejores habilidades y estará preparado para ocupar mejores puestos. Teniendo en cuenta lo señalado un trabajador bien capacitado mostrará su satisfacción en el desempeño de las funciones que se le asigne.

En resultado de la prueba de hipótesis específica 3, en la Hipótesis nula (H_0), no existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018 y en la hipótesis alternativa (H_a), existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, Condición estadística: $P > 0,05$ = acepta hipótesis alternativa (H_a) $P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (H_0), Nivel de significancia: 95% de confianza, la correlación establecida es de nivel medio ($Rho = ,485^{**}$). Al respecto Robbins (2002), refirió que el trabajo en equipo es importante porque permitirá resolver los problemas con mayor rapidez, hay mayor sentido de colaboración grupal, asimismo señaló que el ambiente físico debe reunir las condiciones necesarias

para realizar un buen trabajo, expresado de esta manera a mejor ambiente, el trabajador realizará mejor su trabajo se sentirá motivado existirá mejor relaciones labores, consecuentemente habrá satisfacción laboral en los trabajadores.

La prueba de hipótesis específica 4, obtuvo como resultado que la hipótesis nula (H_0), no existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Hipótesis alterna (H_a): Existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En la condición estadística el resumen fue $P > 0,05 =$ acepta hipótesis alterna (H_a), $P < 0,05 =$ rechaza hipótesis nula (H_0), el nivel de significancia: 95% de confianza, la correlación es de nivel medio ($Rho = ,560^{**}$). Robbins, (2004), refirió que la identidad organizacional, es el compromiso que tiene un trabajador que pertenece a una organización, sea individual o grupal y ejercer el liderazgo es llegar a la meta propuesta, con respeto las ideas propuestas preservando los objetivos en común. De acuerdo con lo señalado el factor determinante para que exista satisfacción laboral entre los trabajadores es que le líder genere motivación adecuado para perseguir el objetivo de la institución.

V. Conclusiones

Luego del análisis correspondiente, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: con el presente estudio se determinó que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Se puede afirmar, que, si se mejora el clima organizacional de la municipalidad de independencia, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,789^{**}$)

Segunda: Se determinó que existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que, si se mejora la evolución de la organización y decisiones administrativas, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,808^{**}$)

Tercera: Los resultados de estudios determinaron que hay evidencias que

determinan que existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora la capacitación y desarrollo es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,846^{**}$)

Cuarta: Se pudo determinar que existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora el ambiente físico y trabajo en equipo es probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel medio ($Rho = ,485^{**}$)

Quinta: Se logró determinar que existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora la Identidad organizacional y liderazgo es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel medio ($Rho = ,560^{**}$).

VI. Recomendaciones

En base al resultado de las conclusiones que se han obtenido en el presente trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

- Primera:** Implementar procesos y estrategias para la mejora de los niveles de organización y decisiones para mantener un buen clima organizacional dentro de la municipalidad.
- Segunda:** Las autoridades y los funcionarios deben promover las capacitaciones de manera permanente para mejorar el desempeño del trabajador a fin de que sea más productivo en la función que desempeña, además de promover adecuadamente al trabajador como política de ascensos.
- Tercera:** Establecer como pautas la mejora de las condiciones laborales relacionado a la política de estímulo y reconocimiento, además, de una retribución justa acorde al trabajo desempeñado lo que generará motivación al personal de la institución
- Cuarta:** Mejorar el nivel de las condiciones de trabajo para la mejora del cumplimiento de las labores asignadas con esmero y responsabilidad

Quinta: Recomendar que los líderes realicen su función con responsabilidad incentivando a la gran mayoría de trabajadores la identidad organizacional para que realicen una mejor labor.

IV. Referencias

Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado de file:///F:/libros%20-%20clima%20organizacional/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf

Ávila, R.B. (1997). *Metodología de la Investigación*. Lima. 1era.edición. editorial Educación y cultura.

Bastardo, N. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guyana, Venezuela*. Recuperado <https://es.scribd.com/document/376050254/Satisfacción-Laboral-JOSEFINA-BASTARDO-ARTÍCULO-pdf>.

Behar, R. D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/ceferinacabrera/libro-metodologia-investigacion-behar-rivero-1>

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.

- Caballero, Katia (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia. McGraw Interamericana Editores S.A. ISBN: 958-41-0288-5.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recurso Humanos*. México. McGraw Interamericana Editores S.A. ISBN: 978-85-352-843-7.
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009*. Recuperado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30006/NelsyMCortesJimenez.pdf;jsessionid=6E279853E5C882E160D2FAC01521F1C2?sequence=1>
- Cusma, H. (2015). Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/MINJUS-DGDOJ-XXII-Heber-Cusma-Saldana-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%ABblica.pdf>
- Diario Gestión. recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Diario Gestión Diario recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108>
- Diario Gestión recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-deben-analizar-clima-organizacional-anualmente-hay-group-151225>
- Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- El Universal
<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/economia/2017/07/4/mexico-pais-con-mas-alto-rango-de-satisfaccion-laboral-en-al>

- García, G., Segura, L. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013*. Recuperado de:
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Hernández, R., Fernández, C & Batista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (3.ª ed.). México: mc graw-hill.
- Hellriegel y Slocum. (2007). *Comportamiento organizacional*. 10ª. Ed. International Thomson Editores. México. ISBN: 970-686-367-2.
- Loitegui J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral de empleados de la Administración Foral de Navarra*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología Universidad Complutense de Madrid.
- Mila, J. (2016), *Comentarios al Régimen Normativo Municipal*.
http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource_apc/PubOnlinePdf/06032015/04%20COMENTARIOS%20AL%20REGIMEN%20NORMATIVO%20MUNICIPAL.pdf
- Muñoz, A. (1990), *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Recuperado de
http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

- Pérez, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación- Hacia un modelo integrador.*
file:///F:/tesis%20utilizadas-/Internacional%20-%20Perez%202011.pdf
- Retamozo, M. (mayo, 2014). *¿Cómo hacer un proyecto de tesis doctoral en Ciencias Sociales?* Revista de Ciencia, Docencia y Tecnología. Vol.XXV. N°48.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional.* 8ª. Ed. Prentice Hall. México. ISBN:970-17-0236-0.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional.* 10ª.ed. Pearson Educación. México. ISBN;970-26-0423-0.
- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.*
Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones de clima Organizacional.*
Recuperado de: https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic.
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización.* Revista Cubana de Salud Pública.ISSN:0864-3466.
- Sotelo, J. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.*
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498154006021>.
- Valdez, B. (2016). *Satisfacción de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013.* Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20_Kristel%202016.pdf.

Valerio, L. (2014). *La Modernización de la Gestión Pública en el Perú*.
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8802>

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas*. Recuperado de
<http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

VIII: Anexos

Anexo 1: Artículo Científico

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia, Lima-2018.

Organizational climate and job satisfaction in the Municipality of Independencia, Lima-2018.

Aguilar Rodriguez, Rita Mabel, mabelaguilar22@hotmail.com/ Universidad Cesar Vallejo-Perú

Resumen

El título de la presente investigación, titulada: Clima organizacional y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia - Lima, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, se planteó hipótesis general si existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, el trabajo de investigación se relaciona con el paradigma positivista, con enfoque

cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, cuya muestra censal estuvo conformada por 100 trabajadores administrativos que laboran en las diferentes áreas con más de un año de antigüedad, que laboran bajo las modalidades de personal nombrado, contrato a plazo indeterminado y contrato administrativos – cas, se utilizó la técnica de recolección mediante la encuesta para medir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, asimismo se determinó su confiabilidad a través de análisis estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyo valor fue, 857 para la variable de clima organizacional y, 811 para la variable de satisfacción laboral,

su conclusión determinó que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, con una correlación de nivel alto de ($Rho=,789^{**}$) y significancia de ($p=,00 < p=,050$).

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstrac

The title of this research, entitled: Organizational climate and job satisfaction in the Municipality of Independencia - Lima, 2018, had as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the staff of the Municipality of Independencia , 2018, as well as the general hypothesis if there is a direct relationship between the organizational climate and job satisfaction among the personnel of the Municipality of Independencia, 2018, is related to the positivist paradigm, with a quantitative, basic, design approach not experimental, whose census sample consisted of 100 administrative workers who work in different areas with more than one year old, who work under the modalities of appointed personnel, indefinite term contract and administrative contract - cas, used the collection technique through the survey to measure climate variables and confidence satisfaction, reliability was determined through statistical analysis of reliability of Crombach's Alpha, whose value was, 857 for the organizational climate variable and 811 for the variable of job satisfaction, its conclusion determined that there is a direct relationship between the organizational climate and job satisfaction in the staff of the Municipality of Independencia, 2018, with a correlation of high level of ($Rho =, 789^{**}$) and significance of ($p =, 00 < p=, 050$).

Keywords: organizational climate, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es determinante en toda institución o empresa, y esto se define con una buena estrategia de mando, una adecuada distribución del trabajo dentro de los colaboradores, muchos autores a través de los años han tratado este tema, García (2009), citó a Robbins (1999) Gibson, Ivancevich y Donnely (1996), quienes indicaron que el clima y cultura organizacional tienen el mismo concepto, porque se desarrollan dentro de una institución. El termino Clima organizacional fue introducido primeramente en Psicología en los años sesenta por Gellerman (1960), cuenta con estructuras, políticas y reglas sus resultados se verifican en el manejo de una institución (p.45). Según los estudios psicológicos en el tema de clima organizacional, se refiere a como se perciben cada individuo dentro de una organización. Segredo (2013), referenció que el clima organizacional lo conforman factores internos y externos y es percibidos por los miembros de las instituciones, asimismo, señaló que a nivel mundial destacan los que más estudiaron el clima organizacional como Lewin, Lippit y White, Halpins y Crofts, Forehand y Gilmer, Litwin y Stringer, Dessler, Hall, Likert (2009), todos con diferentes enfoques en sus teorías. De lo señalado, se deduce, el clima organizacional es percibido por los colaboradores de una institución, en donde se aplica políticas y reglas las cuales se deben cumplir.

En cuanto al tema de clima organizacional en Perú, existen diversos estudios, en una entrevista realizada por el diario Gestión (2015), a la especialista Paula Szeinman, líder de clima organizacional y capacitación, señaló que el clima organizacional no sólo es sentirse bien, es estar motivado, y bien comunicado dentro de una empresa, saber hacia dónde va la empresa, para conseguir que la labor que realice sea comprometida y exitosa, asimismo, refirió que las empresas deben analizar anualmente si existe un buen clima organizacional, este análisis debe realizarse a través de encuestas a los trabajadores en un periodo determinado, podría hacerse al finalizar el ejercicio fiscal, por ser el periodo de planificación en toda empresa o institución, los resultados y las opiniones que se obtengan por parte de los trabajadores,

serán herramientas efectivas de comunicación, y la clave más importante que permitirá usar mejores estrategias a la empresa.

Bastardo (2014), señaló que la satisfacción laboral es lo que percibe el trabajador respecto a su trabajo y todo el ambiente que lo rodea está relacionado con las emociones, Sánchez, Artacho, Fuentes y López (2007) y Robina (2002) citados por Bastardo, sostuvieron que las mujeres muestran mayores de niveles de satisfacción laboral que los hombres.

Según Alvarado (2007), las municipalidades son órganos de gobierno promotores del desarrollo local, la administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros que prestan servicios (p.34). En la Municipalidad Distrital de Independencia, existen un promedio de 400 trabajadores empleados entre nombrados, contratados y servicios de terceros y los reincorporados por la vía judicial que son un promedio de 28 trabajadores, la gran mayoría de ellos se desempeñan dentro de las diferentes oficinas que conforman la estructura orgánica de la municipalidad. Sin embargo, la rotación que se realiza a los trabajadores a los diferentes puestos de trabajo, no se es la adecuada, se hace sin criterio técnico, no se tiene en cuenta la especialidad, estudios superiores y tampoco la experiencia que hayan adquirido; en los últimos cuatro años, muchos de los trabajadores administrativos son rotados cada seis meses, y en el año 2018, las rotaciones han sido constante, esto debido a los cambios de funcionarios, ellos ingresan con su personal de confianza, motivo por el cual los trabajadores son rotados sin criterio técnico, sólo se realiza por salir del paso para que otro trabajador denominado de confianza ocupe su lugar. Si bien es cierto, las rotaciones son saludables dentro de una institución, estas se deben realizar con criterio técnico, las condiciones adecuadas de un trabajador y la rotación adecuada habrá satisfacción laboral.

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A nivel Internacional

Pablos (2016), en su tesis *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras que desempeñan su trabajo en los hospitales de las dos capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, pertenecientes al Sistema Extremeño de Salud. La metodología que utilizó fue cuantitativa, con un diseño descriptivo, su población estuvo conformada por 745 enfermeras de los Hospitales de la Ciudad de Badajoz y Cáceres, utilizó como técnica para medir sus variables la encuesta y el cuestionario como instrumento de análisis cuantitativo, llegó a concluir: Las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz, de la misma forma el personal de enfermería labora más tiempo de lo que corresponde, lo cual puede generar estrés entre el personal, por tanto la satisfacción laboral es medianamente.

Zavala (2014), en su trabajo de tesis *Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una Empresa Embotelladora de bebidas*. Tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral y la motivación al interior de las organizaciones, si existen diferencias en la motivación y satisfacción laboral entre los diversos grupos que fueron estudiados. La muestra seleccionada por el tesisista fue de 437 empleados, todos pertenecientes al Centro de Servicios Compartidos de una compañía embotelladora de bebidas ubicado en la delegación Cuauhtémoc del distrito Federal de México, tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, para ello empleó un diseño de método mixto paralelo o simultáneo, utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de medición, llegó a la siguiente conclusión: El estudio realizado en los trabajadores del Centro de Servicios compartidos de la empresa embotelladora de bebidas, manifiesta un alto nivel de motivación y satisfacción laboral.

Pérez (2011), en su trabajo de tesis *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. Cuyo objetivo es explorar el concepto de satisfacción laboral durante los últimos 10 años. La metodología que utilizó fue la de la etapa de análisis, criterios de inclusión, exclusión y eliminación como un trabajo exploratorio con la investigación de textos de diferentes países, llegó a las siguientes conclusiones: a lo largo de la historia la satisfacción laboral se relaciona a la satisfacción de las necesidades, desde muchas perspectivas, con orientación emocional, con sentimiento y respuestas afectivas, relacionado con lo cognitivo y conductuales dependiendo de lo que construya cada individuo en su entorno donde se desarrolla todo ello enfocado al aspecto psicológico.

Cortés (2009), en su tesis *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*. Xalapa, Ver., 2009. Tuvo como objetivo general diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la ciudad de Xalapa, Veracruz en el 2009, y como objetivos específicos, conocer el nivel de motivación de los trabajadores del hospital desde las perspectiva de los trabajadores, identificar el nivel de liderazgo que prevalece en el hospital, conocer el nivel de reciprocidad entre los prestadores de servicios de salud, el nivel de participación que prevalece en los prestadores de servicios, elaborar un análisis que permita identificar las diferencias de percepción del clima organizacional y proponer las alternativas de solución para mejorar el clima organizacional o mantenerlo. El tipo de estudio que realizó es cuantitativo descriptivo y la secuencia de estudio fue transversal, de tipo observacional. La muestra seleccionada fue de 880 trabajadores y 38 unidades organizativas que conforman el hospital. Las variables utilizadas son la Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. La técnica de obtención de datos fue la de recopilación de información, para lo cual llegó a la siguiente conclusión que el clima organizacional general en el hospital no es satisfactorio, debiéndose tomar las medidas adecuadas para tratar de revertirlo.

A nivel nacional

Saldaña (2017), en su tesis *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima laboral con la satisfacción laboral del profesional de la salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. La población estuvo conformada por 60 profesionales de la salud que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, el tipo de investigación fue de corte trasversal correlacional de enfoque cuantitativo, utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. El tesista llegó a la siguiente conclusión: existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

Valdez (2016), en su trabajo de tesis intitulada *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red hospitalaria de Jauja – periodo 2013*. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial Jauja – periodo 2013. La población estuvo conformada por profesionales de la salud de los tres turnos (mañana, tarde y noche), el tipo de investigación fue transversal desde un enfoque cuantitativo, utilizó como técnica de recopilación de datos el cuestionario Font Roja, el cual permitió medir la satisfacción general en el trabajo hospitalario. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los prestadores de servicios de la salud de la red asistencial Jauja reportan un alto nivel de insatisfacción laboral respecto a su trabajo y lo concerniente a él, debido a que poseen un fenómeno multidimensional el cual se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

García y Segura (2014), en su trabajo de tesis titulada *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del Distrito de Cajay – 2013*. Tuvo como objetivo determinar qué

relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay. De enfoque cuantitativo, analizando datos estadísticos, el tipo de descriptivo, con diseño no experimental, transversal, correlacional, la población estuvo conformada por 65 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria, con una muestra no probabilística con dos variables, la técnica utilizada fue la de fichaje y análisis estadísticos, el instrumento fue el cuestionario, a llegó a las siguientes conclusiones: el estudio determinó que existe correlación moderada y muy significativa entre clima organizacional y el desempeño del docente deduciéndose que un buen clima organizacional favorecerá a un buen desempeño docente. Asimismo, se determinó que las relaciones interpersonales influyen en el trabajo de planificación que realizan los docentes. La recomendación más destacada, es que los directores, docentes y personal administrativo mantengan un buen clima organizacional, el trabajador se sentirá en confianza y trabajará de manera más eficiente en equipo.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su trabajo titulado *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades*. Tuvo como objetivo aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en las tres municipalidades. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y correlacional. Con las variables de condición laboral, género y tiempo de servicios. El diseño de la investigación fue de diseño no experimental transaccional, descriptivo y correlacional, La población se tomó de la Municipalidad Provincial del Callao y de la Lima Metropolitana. Se llegó a las siguientes conclusiones: La satisfacción labora en las tres municipalidades pueden mejorarse.

REVISIÓN DE LITERATURA

De acuerdo, a Álvarez (1995), quien refirió que el clima organizacional está relacionado al ambiente de trabajo con las personas que ejecutan un trabajo con cierta creatividad y al ser satisfactorio es netamente productivo. Chiavenato (2000), señaló que el clima organizacional se define como la cualidad de un ambiente laboral y que esta cualidad es

percibida por el trabajador, se relaciona con el comportamiento. Para Sandoval (2004), señaló que: las organizaciones son diferentes y se definen con características exclusivas las cuales las diferencias, asimismo refirió a Dessler (1993), quien concluyó que las organizaciones se definen mediante su estructura, aplicación de reglas y políticas las cuales describen como se desarrolla una organización.

Concepto de la variable clima organizacional

Robbins (2004), refirió que el clima organizacional, es el estudio que se realiza con las personas que laboran dentro de una institución y su organización con relación al trabajo, relacionados a los puestos que ocupan y la función que realiza.

Ante ello pasaremos a definir algunas dimensiones que nos han motivado para el desarrollo de la presente investigación como son:

Evolución de la organización y decisiones administrativas

La evolución de una organización se da a través del tiempo, se evidencia en el cambio de un estado a otro a partir de una necesidad, estos cambios se presentan por el interés de mejorar los diseños acordes a su realidad y especialidad, al respecto Robbins (2004), sostuvo que las organizaciones tienen una meta en común y para llegar a esa meta se debe contar con sistema bien estructurado. La organización con su evolución constante repercute en las actitudes y comportamiento de los empleados. Teniendo en cuenta lo señalado, la organización evoluciona por las reglas y políticas que se apliquen para conseguir sus metas, tiene reglas que se deben cumplir entre los que integran una organización.

Capacitación y desarrollo

Para Robbins (2004), refirió que contar con personal competitivo es sumamente importante, la capacitación que se le otorgue a un trabajador por parte de la organización

no sólo repercutirá en desarrollo de ésta, si no también se verá reflejada en el desarrollo personal del trabajador. En este sentido, un empleado un empleado capacitado mejorará su rendimiento con la aplicación de los conocimientos que haya adquirido de acuerdo con las necesidades de la institución, podrá aplicar las habilidades aprendidas lo que repercutirá en un mejor desempeño laboral.

Ambiente físico y Trabajo en equipo

Acerca del ambiente físico de trabajo, Robbins (2004), refirió, que este se constituye en el espacio físico donde se encuentra la organización, debe contar con una serie de condiciones las cuales deben ser adecuadas para su buen funcionamiento. El trabajo en equipo es el que se realiza a través de grupo de personas cada uno aporta algo sustanciales situación que permitirá conducir al éxito a una organización, en relación con este tema. Robbins (2004), señaló, que con el trabajo en equipo con características y actitudes positivas logrará resultados excelentes, ya que se agrupa a trabajadores talentosos para que realicen un trabajo más eficaz, los problemas que se presente se puede resolver con mayor rapidez y de manera eficaz, por el aporte que haga cada uno, existirá mayor propósito de cooperación. Asimismo, refirió cuatro tipos de equipos (1) de solución de problemas, en el cual se comparten ideas y dan solución a los problemas con responsabilidades compartidas, (2) autodirigidos, los que planean, programan, asignan y llevan un control del trabajo que se les encomienden, (3) multidisciplinarios, los que se forman a través de diferentes áreas y cumplen tareas específicas y de gran importancia, con la experiencia y aportes de cada una de sus áreas, darán o efectúan mejores alternativas de solución y (4) virtuales. (p.259-260).

Identidad Organizacional y liderazgo.

Robbins, (2004), refirió que la identidad organizacional, es la opinión que concibe a todo el grupo que pertenece a una organización, sea individual o colectiva, esta opinión será acerca de la imagen lo que le dará una identidad de ser diferente unas a otras con ciertas características especiales. Para Duque y Carbajal (2015), señalaron que:

existen varios tipos de identidades dentro de una organización, las que se pueden describir en: (1) Identidad individual, la que tiene que ver con uno mismo (2) Identidad colectiva, relacionada con los miembros de la organización, (3) identidad organizacional referida a como se percibe a la organización por las personas que la conforman relacionadas a sus características y valores colectivos de la organización. Con relación a liderazgo, Robbins (2004) refirió, a través de liderazgo se pueden llegar a la meta propuesta, un buen líder respeta las ideas propuestas por el personal que esté a cargo y siempre su rol estará relacionado a velar por objetivos en común, generando identidad grupal con ideas y fines compartidos. Siendo así se puede describir que el rol de liderazgo estará centrado en procesos de desarrollo grupal, en la influencia que puede ejercer entre los demás, su característica será de buen comunicador.

satisfacción laboral

Loitegui (1990), definió: “La satisfacción laboral está relacionada a una reacción de la persona relacionada con todos los aspectos del trabajo” (p.83). Se puede concluir que la satisfacción laboral está relacionada a la percepción que tiene un trabajador respecto a lo señalado con el trabajo que contempla organización, ambiente, ingresos económicos, formación ascensos o promoción y las relaciones entre todos jefes y compañeros de trabajo.

Condiciones laborales

Para Robbins (2004), la condición laboral, está vinculado al desarrollo dentro del entorno laboral, donde el individuo desarrollará su capacidad creativa para realizar el trabajo encomendado, es el ambiente físico que lo rodea, si es favorable causarán bienestar, estos se describen en laborar en instalaciones adecuadas, con buena ventilación e iluminación, con condiciones básicas de higiene, para no enfrentar riesgos en la salud.

Sistemas de recompensas y beneficios laborales

El reconocimiento en el trabajo es un punto muy importante que adoptar toda organización para lograr que una persona se

sienta realmente motivado, al respecto Robbins (2004) señaló que el reconocimiento del jefe inmediato hacia una persona hará que sentirse y sobre todo que tiene un buen desempeño ante la empresa, que su trabajo es apreciado y reconocido, la recompensa no sólo puede ser de reconocimiento por la labor desempeñada, también puede ser económica o de otra índole, se puede decir que podrá otorgar al trabajador otros tipos de beneficios, con capacitación, ascensos, buen trato, premios, incorporar en su legajo personal felicitaciones por su esfuerzo, con ello el trabajador se sentirá comprometido y habrá mayor productividad.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo

Hellriegel y Slocum (2007), refirieron que la personalidad tiene factores relevantes como la confianza en sí mismo, tiene criterios determinantes, como la herencia, las condiciones físicas, el ambiente, así como los rasgos fundamentales, que van a describir su comportamiento, como la sumisión, la extroversión, conservador, relajado, descontrolado, escrupuloso, sociable, imaginativo, estos rasgos pueden describir el manejo de las emociones y el estado de ánimo, finalmente influye en el trato con las personas de su entorno y la empresa donde se desempeña laboralmente. Se debe agregar que otro punto importante de la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo es el desarrollo de la inteligencia emocional lo que va a determinar la capacidad del desarrollo de todas sus habilidades.

Dimensión Identidad y liderazgo

Robbins (2004), que la Identidad y el liderazgo tienen algo en común, ya que a través de la identidad se define ciertas características que definen a una persona y que el liderazgo es la manera de ejercer o dirigir a un grupo de personas, para lo cual debe tenerse en cuenta sus habilidades en la realización de un trabajo ya sea individual o en equipo, que conlleve a concretar una meta o proyecto.

PROBLEMA

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación que existe entre evolución de la organización y decisiones administrativas y satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia?

¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018?

Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Objetivos Específicos:

Determinar la relación que existe entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Determinar la relación que existe entre capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Determinar la relación que existe entre ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018.

Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018.

Método.

El método de la investigación fué el hipotético deductive, el enfoque utilizado fue el cuantitativo, el tipo de trabajo es básica, ceñida a la búsqueda de nueva información y nuevos sectores de investigación sin ninguna manipulación extra que pueda alterar las variables ya establecidas. El nivel que se ha seguido en la investigación fue correlacional. La población estuvo conformada por 100 trabajadores empleados administrativos de la Municipalidad de Independencia trabajadores, cuyas edades oscilan entre 20 a 65 años quienes laboran varios años en la institución realizando funciones administrativas. Las preguntas que se realizaron en el cuestionario fueron politómicas con diferentes alternativas de respuestas, para que el encuestado elija la

opción más conveniente, el cuestionario quedó compuesto por 24 preguntas para la variable de clima organizacional y 21 preguntas para satisfacción laboral, conformada por la escala de medición de 5 alternativas: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Para que el documento sea confiable, se realizó una prueba piloto, la que se efectuó en la Municipalidad de Carabayllo - Lima, entre los trabajadores administrativos.

Asimismo, se utilizó el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 24, específica que los valores para el coeficiente de Alfa de Cronbach menos de 0,5 es un nivel de fiabilidad no aceptable; de 0,5 a 0,6 se puede decir que es un nivel bajo; de 0,6 a 0,7 se puede decir que es un nivel aceptable; de 0,7 a 0,8 se puede decir que existe un nivel muy aceptable; de 0,8 a 0,9 se puede calificar como un nivel bueno y finalmente 0,9 sería excelente la confiabilidad del instrumento.

RESULTADOS

Prueba de Hipótesis general

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis alterna (H_a): Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

P < 0,05 = rechaza hipótesis nula (H₀)

P > 0,05 = acepta hipótesis alterna (H_a)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 20

Prueba de correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

En la tabla 20 se muestran los resultados de la prueba estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que sí se mejora el clima organizacional de la municipalidad de independencia, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de

esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,789^{**}$)

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ho)

$P > 0,05$ = acepta hipótesis alterna (Ha)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 21

Prueba de correlación entre la dimensión evolución de la organización y decisiones administrativas y la variable satisfacción laboral

			Evolución de la organización y Decisiones administrativas	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Evolución de la organización y Decisiones administrativas	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 21 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar, que, si se mejora la evolución de la organización y decisiones administrativas, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,808^{**}$)

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ho)

$P > 0,05$ = acepta hipótesis alterna (Ha)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 22

Prueba de correlación entre la dimensión Capacitación y desarrollo y la variable satisfacción laboral

			Capacitación y desarrollo	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Capacitación y desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 22 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora la capacitación y desarrollo es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,846^{**}$)

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

$P > 0,05$ = acepta hipótesis alterna (Ha)

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ho)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 23

Prueba de correlación entre la dimensión Ambiente físico y trabajo en equipo y la variable y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Ambiente físico y trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,485**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

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

En la tabla 23 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora el ambiente físico y trabajo en equipo es probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel medio ($Rho = ,485^{**}$)

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.

Condición estadística:

$P > 0,05$ = acepta hipótesis alterna (Ha)

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ho)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 24

Prueba de correlación entre la dimensión Identidad organizacional y liderazgo y la variable satisfacción laboral

		Identidad organizacional y liderazgo		SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Identidad organizacional y liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	100	100
SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

En la tabla 24 se tienen los resultados del test estadístico de Spearman, en donde los resultados indican un nivel de significancia de $p = ,000$ que resulta menor al de $p = ,050$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se logra inferir que existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En resumen, se puede afirmar que si se mejora la Identidad organizacional y liderazgo es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel medio ($Rho = ,560^{**}$)

Discusión

Arribado a este capítulo, se puede advertir que hay diferentes puntos de vista para establecer los estudios que se han efectuado a nivel internacional y nacional en el tema de clima organizacional y la satisfacción laboral. En el presente estudio de clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia-2018, el resultado, de la hipótesis general se obtuvo que en la hipótesis nula (H_0): no existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Y en la hipótesis alterna (H_a): Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, la condición estadística: $P < 0,05 =$ rechaza hipótesis nula (H_0), en donde, $P > 0,05 =$ acepta hipótesis alterna (H_a) señalando el nivel de significancia: 95% de confianza. La correlación es de nivel alto ($Rho = ,789^{**}$). Robbins (2004), refirió que el clima organizacional, es el estudio que se realiza con las personas que laboran dentro de una institución y su organización con relación al trabajo, relacionados a los puestos que ocupan y la función que realiza. Asimismo, definió que la satisfacción laboral, es la manera como se siente un trabajador en su centro de trabajo". A nivel internacional, los resultados obtenidos por Pablos (2016), en su tesis doctoral estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres, estableció varias dimensiones como: puesto de trabajo, dirección de la unidad los encuestados respondieron por encima del

55% de manera positiva y un 30% en desacuerdo. En el punto relacionado al ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, las respuestas reflejaron una satisfacción mayor al 50%, es decir es bastante buena. El resultado de Comunicación y coordinación se obtuvo un resultado correctamente con un porcentaje de 49.6%. el resultado que refleja el estudio de las condiciones ambientales, infraestructura y recursos el porcentaje es de 42,7% bastante moderado, y por último a la dimensión de formación e implicación de mejora las respuestas sobrepasan el 50%, sus resultados se enfocaron de manera descriptiva y estadística. Por otro lado, Zavala (2014) en su tesis motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, su tesis es de enfoque cualitativo y cuantitativo, en su hipótesis para factores extrínsecos la hipótesis nula evidencia que los hombres no representan mayor motivación en la satisfacción laboral respecto a las mujeres y la hipótesis alterna los hombres representan mayor motivación y satisfacción laboral que las mujeres, concluye que los trabajadores se encuentran motivación y satisfacción laboral relacionado al nivel de escolaridad de posgrado, licenciatura y preparatoria, ingreso mensual, motivación, y antigüedad en la empresa, concluyendo que de las hipótesis contrastadas los niveles de motivación y satisfacción laboral son altos. Del estudio realizado en su tesis por Pérez (2011) titulada Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación hacia un modelo integrador, concluye que la satisfacción laboral se ha conceptualizado como parte de la vida es un

estado mental estudiada a través de la historia relacionadas absolutamente con las necesidades del trabajador sobre el empleador, señala el estudio realizado por diferentes autores y en diferentes facetas En su trabajo de tesis de Cortés (2009), en su tesis Diagnóstico organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, Xalapa, Ver., 2009, el estudio contemplo 880trabajadores del hospital, con criterios de inclusión y exclusión la variable de clima organizacional estuvo conformada por varias dimensiones realizadas a través de un censo cuyo diagnóstico arroja un valor de, 9337. En la conclusión general de esta tesis se señaló que el clima organizaciones en el hospital no es satisfactorio, en lo referente a la dimensión de liderazgo a pesar de la preocupación existe la intención con cumplir con los objetivos, en la dimensión de reciprocidad existe preocupación por el prestigio del hospital, con la motivación las condiciones de trabajo no son muy buenas, en la dimensión de la participación falta actitud del personal. Asimismo a nivel nacional, Los resultados obtenidos por Saldaña (2017), en la contrastación de hipótesis en su tesis Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de la salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Bernales Lima 2016, los aspectos que destaca en su hipótesis general señala que mediante la hipótesis alterna el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral y en el resultado de la hipótesis nula, no se relaciona significativamente, según su estudio obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Asimismo, se tiene en cuenta en este estudio que cada una de sus hipótesis específicas, mediante la hipótesis alterna son significativas, sin embargo en las hipótesis nula no existe relación, en su prueba de hipótesis específica 1 de clima laboral y condiciones físicas o materiales, obtuvo un coeficiente de correlación 64 de Rho de Spearman = 0.603** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al

nivel 0,01 bilateral, obtuvo asimismo moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. Es su prueba de hipótesis específica 2, El clima laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos demostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.552** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula; en la tercera hipótesis específica, el clima laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.520** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral ,interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. En su cuarta hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.665** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. Para contrastar la quinta hipótesis específica señaló que el clima laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la variable satisfacción laboral demostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.545** interpretada al 99.99% ** con correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, con moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. En su sexta hipótesis específica, el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral; interpretado mediante el Rho de Spearman = 0.575** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, demostró moderada relación positiva entre las variables.

con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula. En su séptima hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con la autoridad de la variable satisfacción laboral evidencia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.545** la interpretación es al 99.99% *, es decir la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, obtuvo moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Los resultados que reflejan la investigación de Valdez (2016), en su investigación corresponde a un estudio descriptivo con abordaje cuantitativo, su población se constituyó por 315 trabajadores, su resultado fue el 95% de novel de

El estudio de García y Segura (2014), en su tesis Clima organizacional y su relación con el desempeño del docente en las instituciones educativas del Distrito de Cajay – 2013. En su estudio se obtuvo los resultados de la prueba de hipótesis realizada mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (tabla 9) revelan que entre el clima organizacional y el desempeño docente existe una relación moderada ($\rho = 528^{**}$) y muy significativa ($**p < .01$), Asimismo se detalló que el clima organizacional variable clima organizacional la media fue 60.09 + 6.86; pero en cuanto a las dimensiones, la media más alta se registró en la variable relaciones interpersonales (20.20 + 2.92) y la más baja en la dimensión comunicación (19.94 + 2.66), el clima organizacional es de 61.5%, en la dimensión de relaciones interpersonales es de nivel alto, reflejado en 56.9% , la dimensión de trabajo en equipo el nivel está representado por el 47.7% considerado alto. La Dimensión comunicación está representado en nivel alto, reflejado en 52.3%

En la tesis Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupaciones en tres municipalidades, de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), la población estuvo conformada por 283 trabajadores de municipalidad provincial del Callao, 1853 de municipalidad de tipo b y 1038 trabajadores de la municipalidad de tipo C de Lima

confianza con un máximo de error del 5%, su muestra representativa fue de 174 trabajadores, asimismo describió en su estudio que los trabajadores se sienten cómodos en su centro de trabajo, también señaló que la satisfacción está entre indiferente y buena, que el promedio de trabajadores tiene una tensión relacionada con el trabajo alta. Otro punto importante señalado en la investigación es la diferencia del personal nombrado con contratado, que la relación interpersonal con sus tesis y sus compañeros esta entre baja e indiferente. Otro punto importante a destacar en su estudio es que los trabajadores se encuentran insatisfecho en relación con la función y la presión laboral.

Metropolitana, se demuestra mediante la fiabilidad en el resultado obtenido mediante al Alpha de Cronbach: Significación de la tarea, 792, Condiciones de Trabajo ,738, Reconocimiento Personal y/o social , 664, beneficios económicos ,665 y satisfacción laboral ,84. El nivel de correlación se estableció entre mitades de ,856; su prueba de factorial se realizó con la adecuación de Kaiser- Meyer- Olkin con un valor de ,849; considerados en el presente análisis como óptimos. Se concluyó que la satisfacción laboral se evidencia de diferentes maneras en las tres municipalidades, es media entre el personal empleado, de mayor nivel entre la condición de funcionario que se encuentra satisfecho. El resultado de nivel de satisfacción laboral en las tres municipalidades se considera de promedio.

En la prueba de hipótesis específica 1: la hipótesis nula (H_0): No existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Y el Hipótesis Alterna (H_a): Existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, la condición estadística: $P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (H_0), $P > 0,05$ = acepta hipótesis alterna (H_a), el nivel de significancia: 95% de confianza. Que, la correlación es de nivel alto

($Rho = ,808^{**}$). Al respecto Robbins (2004), sostuvo que las organizaciones sus sistemas deben ser bien estructurado adecuadamente y definir la cadena de mando. Teniendo en cuenta esta definición se puede deducir que si se imparte de manera adecuada las decisiones administrativas la organización evoluciona adecuadamente.

En la prueba de hipótesis específica 2, Hipótesis nula (H_0): No existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, Hipótesis Alternativa (H_a): Existe una relación directa entre la Capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018, la Condición estadística: $P < 0,05 =$ rechaza hipótesis nula (H_0), $P > 0,05 =$ acepta hipótesis alternativa (H_a), el nivel de significancia: 95% de confianza. Que, la correlación es de nivel alto ($Rho = ,846^{**}$). Teniendo lo referido por Robbins (2004), la capacitación que se le otorgue a un trabajador por parte de la organización no sólo repercutirá en desarrollo de esta, si no también se verá reflejada en su desarrollo personal, mejorará su rendimiento además desarrollará mejores habilidades y estará preparado para ocupar mejores puestos. Teniendo en cuenta lo señalado un trabajador bien capacitado mostrará su satisfacción en el desempeño de las funciones que se le asigne.

En resultado de la prueba de hipótesis específica 3, en la Hipótesis nula (H_0), no existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018 y en la hipótesis alternativa (H_a), existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018,

Conclusiones

Luego del análisis correspondiente, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: con el presente estudio se determinó que existe una relación directa entre el clima

Condición estadística: $P > 0,05 =$ acepta hipótesis alternativa (H_a) $P < 0,05 =$ rechaza hipótesis nula (H_0), Nivel de significancia: 95% de confianza, la correlación establecida es de nivel medio ($Rho = ,485^{**}$). Al respecto Robbins (2002), refirió que el trabajo en equipo es importante porque permitirá resolver los problemas con mayor rapidez, hay mayor sentido de colaboración grupal, asimismo señalo que el ambiente físico debe reunir las condiciones necesarias para realizar un bien trabajo, expresado de esta manera a mejor ambiente, el trabajador realizará mejor su trabajo se sentirá motivado existirá mejor relaciones labores, consecuentemente habrá satisfacción laboral en los trabajadores.

La prueba de hipótesis específica 4, obtuvo como resultado que la hipótesis nula (H_0), no existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Hipótesis alternativa (H_a): Existe una relación directa entre la Identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. En la condición estadística el resumen fue $P > 0,05 =$ acepta hipótesis alternativa (H_a), $P < 0,05 =$ rechaza hipótesis nula (H_0), el nivel de significancia: 95% de confianza, la correlación es de nivel medio ($Rho = ,560^{**}$). Robbins, (2004), refirió que la identidad organizacional, es el compromiso que tiene un trabajador que pertenece a una organización, sea individual o grupal y ejercer el liderazgo es llegar a la meta propuesta, con respeto las ideas propuestas preservando los objetivos en común. De acuerdo con lo señalado el factor determinante para que exista satisfacción laboral entre los trabajadores es que el líder genere motivación adecuado para perseguir el objetivo de la institución.

organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018. Se puede afirmar, que, si se mejora el clima organizacional de la municipalidad de independencia, es muy probable que se incremente la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esto debido a que la correlación es de nivel alto ($Rho = ,789^{**}$)

Referencias

- Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado de file:///F:/libros%20-%20clima%20organizacional/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf
- Ávila, R.B. (1997). *Metodología de la Investigación*. Lima.
- Behar, R. D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Recuperada de <https://es.slideshare.net/ceferinacabrera/libro-metodologia-investigacion-behar-rivero-1>
- Bernal, C. (s/f). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2da. Ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Caballero, Katia (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia. McGraw Interamericana Editores S.A. ISBN: 958-41-0288-5.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recurso Humanos*. México. McGraw Interamericana Editores S.A. ISBN: 978-85-352-843-7.
- Diario Gestión. recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Diario Gestión Diario recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108>
- Diario Gestión recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-deben-analizar-clima-organizacional-anualmente-hay-group-151225>
- Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- El Universal <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/economia/2017/07/4/mexico-pais-con-mas-alto-rango-de-satisfaccion-laboral-en-al>
- García, G., Segura, L. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013*. Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C & Batista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (3.ª ed.). México: mc graw-hill.

- Hellriegel y Slocum. (2007). *Comportamiento organizacional*. 10ª. Ed. International Thomson Editores. México. ISBN: 970-686-367-2.
- Loitegui J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral de empleados de la Administración Foral de Navarra*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología Universidad Complutense de Madrid.
- Lorenzano, C. (1994). *La estructura del conocimiento científico*. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Biblos
- Muñoz, A. (1990), *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pérez, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación- Hacia un modelo integrador*. file:///F:/tesis%20utilizadas-/Internacional%20-%20Perez%202011.pdf
- Retamozo, M. (mayo, 2014). *¿Cómo hacer un proyecto de tesis doctoral en Ciencias Sociales?* Revista de Ciencia, Docencia y Tecnología. Vol.XXV. N°48.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. 8ª. ed. Prentice Hall. México. ISBN:970-17-0236-0.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ª. ed. Pearson Educación. México. ISBN;970-26-0423-0.
- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1
- Valdez, B. (2016). *Satisfacción de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013*. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20_Kristel%202016.pdf
- Vizmanos, B., Bernal, M., López, P., Olivares, I., Valadez, F. (Octubre/diciembre, 2008). *Guía para elaborar un anteproyecto de investigación*. Revista de Educación y Desarrollo.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas*. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Clima Organizacional				
			<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Ítems</u>	<u>Escala / Valores</u>	<u>Niveles y Rango</u>
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia? 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la municipalidad de Independencia, 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Determinarla relación que existe entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal de Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la municipalidad de Independencia, 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Hipótesis Específica:</p> <p>Existe una relación directa entre la evolución de la organización y decisiones administrativas y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Existe una la relación directa entre la capacitación y desarrollo y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Existe una relación directa entre el ambiente físico y trabajo en equipo y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia, 2018.</p> <p>Existe una relación directa entre la identidad organizacional y liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de la municipalidad de Independencia, 2018.</p>	<p>Evolución de la organización y Decisiones administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Actitudes • Comunicación • Toma de decisiones • Riesgos 	1-5	1= Nunca	Muy favorable (88-120)
			<p>Capacitación desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Productividad • desempeño 	6-11	2= Casi nunca	Poco favorable (57-88)
			<p>Ambiente físico y trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • condiciones de trabajo • Relaciones de trabajo • Motivación 	12-17	3= A veces	Desfavorable (24-56)
			<p>Identidad organizacional y liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen a la organización • Motivación • Objetivos de la organización • Objetivos personales 	18-24	4= Casi siempre	
			Variable 2: Satisfacción Laboral				
			<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Ítems</u>	<u>Escala/V alores</u>	<u>Niveles y Rango</u>
			<p>Condiciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • herramientas • Equipo adecuado 	1-4	1= Nunca	Satisfecho (77-105)
			<p>Sistema de recompensas y beneficios laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del jefe • Salario percibido. • ascenso 	5-10	2= Casi nunca	Medianamente satisfecho (49-76)
			<p>Compatibilidad entre la personalidad y puesto del trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • habilidades • Aprendizaje • Experiencia • Relaciones con los compañeros • Relaciones con el jefe • Comunicación con mi jefe 	11-15	3= A veces	Insatisfecho (21- 48)
			<p>Apoyo de colegas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con mis colegas 	16-21	4= Casi siempre	
			<p>Apoyo de colegas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con mis colegas 	16-21	5= Siempre	

<u>Nivel – Diseño de Investigación</u>	<u>Población y muestra</u>	<u>Técnicas e Instrumentos</u>	<u>Estadística a utilizar</u>
<p>Nivel:</p> <p>Básico</p> <p>Descriptivo – Correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>Personal de las diferentes áreas de Municipalidad de Independencia, 2018.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA: se utilizará el Sistema SPSS y estableciéndose el resultado en tablas y figuras.</p>
<p>Diseño:</p> <p>Investigación experimental</p>	<p>Tipo de muestreo:</p> <p>no Probabilístico</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Año: 2018</p>	<p>INFERENCIAL</p> <p>Para la contrastación de la hipótesis se realiza aplicación el estadístico Rho de Spearn, debido a que la variable de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se encontró en escala ordinal.</p>
<p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo</p>	<p>Tamaño de muestra:</p> <p>Total, de 100 trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad de Independencia, 2018.</p>	<p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Municipalidad de Independencia- Lima</p> <p>Forma de Administración:</p> <p>Directa</p>	

Anexo 3: Constancia donde se aplicó el instrumentoMUNICIPALIDAD DE
INDEPENDENCIA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA



Independencia, 09 de Enero del 2019

CARTA - N° 000004 - 2019 - SGP-GAF-MDI

Srta. RITA MABEL AGUILAR RODRIGUEZ

*De mi especial consideración:**Reciba usted el saludo cordial de la Municipalidad Distrital de Independencia y en especial de quien suscribe en mi calidad de Sub Gerente de Personal.**En virtud al documento de referencia, se hace de su conocimiento que se da por aceptado su petición, para el desarrollo del trabajo de investigación (Tesis) - "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en nuestra institución, para lo cual se brindará las facilidades del caso que ello conlleve.**Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes reiterarles las deferencias de mi consideración y estima personal*

Atentamente,

ROXANA MERLY TORRES SUAREZ

SUB GERENTE DE PERSONAL

Anexo 4: Instrumento de medición de las variables de estudio clima

Este cuestionario es un instrumento de investigación que sirve para medir la variable clima organizacional en la municipalidad de Independencia - Lima, 2018. El cuestionario consta de 24 preguntas dividido en 4 sesiones. Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) A veces; (2) Casi nunca y (1) Nunca. Cualquier consulta al correo: mabelaquilar22@hotmail.com

Nº	Variable 1: Clima organizacional	Escalas de Calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Evolución de la organización y decisiones administrativas						
01	Considera que la organización de la institución es la adecuada.					
02	Las actitudes del personal gerencial con el personal empleado son las adecuadas.					
03	El nivel de comunicación entre los gerentes y el personal a su cargo es el adecuado.					
04	Las decisiones que adoptan con relación a las metas de la institución se realizan correctamente.					
05	Está de acuerdo como se gestiona las metas programadas respecto al trabajo encomendado.					
Dimensión 2: Capacitación y desarrollo		5	4	3	2	1
06	Recibe usted capacitación adecuada a labor que desempeña por parte de la institución.					
07	Se encuentra realmente capacitado para la función que desempeña actualmente.					
08	El personal administrativo se encuentra capacitado para ocupar un puesto de mayor responsabilidad.					

09	El personal administrativo es rotado de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.					
10	Es óptimo el desempeño del personal que se encuentra bajo su responsabilidad					
11	La rotación del personal se realiza de acuerdo con su capacitación.					
Dimensión 3: Ambiente físico y trabajo en equipo		Escalas de Calificación				
		5	4	3	2	1
12	Las condiciones de trabajo son las adecuadas con el puesto que desempeña.					
13	El espacio físico que ocupa para el desarrollo de sus labores se encuentra bien implementado.					
14	Existe comunicación adecuada en su grupo de trabajo.					
15	El apoyo de su jefe es adecuado cuando se encuentra en dificultad.					
16	Es adecuado el nivel de motivación y comunicación entre el personal administrativo de la institución					
17	Se siente usted motivado cuando realiza un trabajo específico.					
Dimensión 4: Identidad y liderazgo		5	4	3	2	1
18	Participa en las actividades programadas por la institución.					
19	Se siente motivado para lograr un mejor rendimiento en las labores encargadas.					
20	Los líderes de su institución motivan adecuadamente para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.					
21	Se siente usted identificado con los objetivos de la organización.					
22	Muestra usted especial interés por los objetivos de la organización.					
23	El personal de la institución colabora para cumplir con los objetivos de la organización					
24	El líder de su institución colabora con las metas de la institución					

Anexo 5: Instrumento de medición de las variables de estudio

Este cuestionario es un instrumento de investigación que sirve para medir la relación de la Variable Satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia – Lima1, 2018. El cuestionario consta de 21 preguntas dividido en 4 sesiones.

Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) A veces; (2) Casi nunca y (1) Nunca. Cualquier consulta al correo: mabealquilar22@hotmail.com

Nº	Variable 2: Satisfacción Laboral	Escalas de Calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Condiciones laborales						
1	El ambiente de trabajo es confortable para realizar sus labores con mobiliario y ventilación adecuada.					
2	Estima que las condiciones limpieza de la institución son las adecuadas.					
3	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo como equipo de cómputo y material de escritorio.					
4	Considera que su jefe se preocupa por que cuente con las herramientas adecuadas para efectuar el trabajo encomendado.					
Dimensión 2: Sistemas de recompensas						
5	Considera que los jefes incentivan al personal por el trabajo extraordinario realizado.					
6	Existe una política de reconocimiento laboral en la institución					
7	Recibe a menudo reconocimiento de su jefe inmediato					
8	Considera usted que el salario percibido está de acuerdo con el trabajo que desempeña.					
9	Cree que su salario percibido respecto al personal contratado es el adecuado					
10	Los criterios de promoción de ascensos del personal son los adecuados					
Nº	Variable 3: La personalidad y el puesto de trabajo	Escalas de Calificación				
		5	4	3	2	1
11	El personal tiene actitud positiva para resolver problemas laborales					
12	La actitud negativa del personal hará que tenga un rendimiento inadecuado.					

13	Considera usted que puede desarrollar sus habilidades aprendidas en el puesto que se desempeña actualmente.					
14	El jefe inmediato tiene en cuenta sus habilidades para la realización de sus labores.					
15	Considera usted que la experiencia laboral asegure el éxito cuando es promovido a un puesto superior.					
	Dimensión 4: Apoyo de colegas					
16	Cree usted que existe adecuada relación entre los compañeros de trabajo para realizar un trabajo específico.					
17	Cuenta con el apoyo de sus colegas para implementar mejoras en el personal.					
18	Cree usted que la adecuada comunicación con su jefe permita la aplicación de sus opiniones					
19	Usted está de acuerdo con el apoyo que se brinda al personal de la institución en el trabajo habitual.					
20	Cuando usted comunica un problema laboral, recibe apoyo de sus colegas para resolverlos					
21	Es buena la relación con sus colegas de oficina					

Anexo 6: Certificado de validación de instrumento**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)
Doctor (a)

César Garay Jhilar di

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2018-2, aula 206-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, LIMA - 2018"

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Rita Mabel, AGUILAR RODRIGUEZ
DNI/ 07137807



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: Clima organizacional

Para Robbins, (2004), definió el clima o comportamiento organizacional al estudio de individuos y su conducta dentro de una organización, con el propósito de realizar mejoras y hacer de las instituciones más eficaces.

Dimensión 1: Evolución de la organización y decisiones administrativas

Para Robbins (2004), refirió: "La organización evoluciona de manera continua mediante reestructuraciones, para alcanzar sus metas, las decisiones administrativas se realizan para elegir la mejor para maximizar los resultados verificando las mejoras que beneficie al máximo de personas" (p.8, 131).

Dimensión 2: Capacitación y Desarrollo

Para Robbins (2004), refirió: "la capacitación es impartir destrezas a un trabajador por parte de la organización no sólo repercutirá en desarrollo de esta, si no también se verá reflejada en su desarrollo personal" (p.493).

Dimensión 3: Ambiente físico y trabajo en equipo

Robbins (2004) definió: "El trabajo en equipo es cuando se reúne a un grupo de personas para que cumplan determinada labor, el ambiente es el espacio físico con una serie de condiciones adecuadas" (p. 260).

Dimensión 4: Identidad y liderazgo

Robbins, (2004), refirió: "la identidad, es la opinión que concibe a todo el grupo que pertenece a una organización, será acerca de la imagen. y liderazgo es llevar



Variable: Satisfacción Laboral

Para Robbins, (2004), definió: "la satisfacción laboral en actitud general que desarrolla una persona hacia el trabajo que desarrolla" (p.78).

Dimensión 1: Condiciones laborales

Robbins (1999), refirió: "La condición laboral es entorno laboral, donde el individuo desarrollará su capacidad creativa para realizar el trabajo encomendado, está relacionado con ambiente físico con instalaciones adecuadas" (p.152).

Dimensión 2: Sistemas de recompensas y beneficios laborales

Robbins (1999), indicó: "el sistema de recompensas y beneficios laborales es el reconocimiento al trabajo, puede ser económica, de capacitación, ascensos, buen trato, felicitaciones por el esfuerzo realizado, con ello el trabajador se sentirá comprometido y habrá mayor productividad" (p. 152).

Dimensión 3: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo

Robbins (1999), refirió: "la personalidad atributos la forma de reacción ante un determinado problema, con la aplicación de conocimiento, habilidades y experiencia laboral" (p.66)".

Dimensión 4: Apoyo de colegas

Robbins (1999), refirió: "Bridar apoyo es interactuar con apoyo del jefe inmediato y con los compañeros de trabajo" (p.152).



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

Variable 1: Clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Clima organizacional	Para Robbins, (2004), "El clima o comportamiento organizacional es el estudio de individuos y su conducta dentro de una organización, con el propósito de realizar mejoras y hacer de las instituciones más eficaces" (p.8).	Se utiliza como instrumento que medirá las dimensiones: Evolución de la organización y decisiones, capacitación y desarrollo, ambiente físico y trabajo en equipo, identidad y liderazgo	1. Evolución de la organización y decisiones administrativas 2. capacitación y desarrollo 3. ambiente físico y trabajo en equipo 4. identidad organizacional y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Actitudes • Comunicación • Toma de decisiones • Riesgos • Productividad • desempeño • condiciones de trabajo • Relaciones de trabajo • Motivación • Imagen a la organización • Motivación • Objetivos de la organización • Objetivos personales 	Ordinal	Cuestionario



Variable 2: Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Satisfacción laboral	Para Robbins, (2004), definió: "a satisfacción laboral en actitud general que desarrollo una persona hacia el trabajo que desarrolla" (p.78).	La variable de satisfacción laboral se medirá a través de tres dimensiones: con las condiciones laborales, con el sistema de recompensas, con la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo y apoyo de colegas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones laborales 2. Sistema de recompensas y beneficios laborales 3. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo 4. Apoyo de colegas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • herramientas • Equipo adecuado • Reconocimiento del jefe • Salario percibido. • ascenso • Actitud • habilidades • Aprendizaje • Experiencia • Relaciones con los compañeros • Relaciones con el jefe • Comunicación con mi jefe • Comunicación con mis colegas 	Ordinal	Cuestionario


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: EVOLUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DECISIONES ADMINISTRATIVAS:							
01	Considera que la organización de la institución es la adecuada.	✓		✓		✓		
02	Las actitudes del personal gerencial con el personal empleado son las adecuadas.	✓		✓		✓		
03	El nivel de comunicación entre los gerentes y el personal a su cargo es adecuado.	✓		✓		✓		
04	Las decisiones que adoptan con relación a las metas de la institución se realizan correctamente.	✓		✓		✓		
05	Está de acuerdo como se gestiona las metas programadas respecto al trabajo encomendado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : CAPACITACIÓN Y DESARROLLO							
06	Recibe usted capacitación adecuada a labor que desempeña por parte de la institución.	✓				✓		
07	Se encuentra realmente capacitado para la función que desempeña actualmente.	✓		✓		✓		
08	El personal administrativo se encuentra capacitado para ocupar un puesto de mayor responsabilidad.	✓		✓		✓		
09	El personal administrativo es rotado de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.	✓		✓		✓		
10	Es óptimo el desempeño del personal que se encuentra bajo su responsabilidad.	✓		✓		✓		
11	La rotación del personal se realiza de acuerdo con su capacitación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO Y TRABAJO EN EQUIPO							
12	Las condiciones de trabajo son las adecuadas con el puesto que desempeña.	✓		✓		✓		
13	El espacio físico que ocupa para el desarrollo de sus labores se encuentra bien implementado.	✓		✓		✓		
14	Existe comunicación adecuada en su grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
15	El apoyo de su jefe es adecuado cuando se encuentra en dificultad.	✓		✓		✓		
16	Es adecuado el nivel de motivación y comunicación entre el personal administrativo de la institución.	✓		✓		✓		
17	Se siente usted motivado cuando realiza un trabajo específico.	✓		✓		✓		



DIMENSIÓN IDENTIDAD Y LIDERAZGO

18	Participa en las actividades programadas por la institución.	✓		✓		✓	
19	Participa en las actividades programadas por la institución.	✓		✓		✓	
20	Los líderes de su institución motivan adecuadamente para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores	✓		✓		✓	
21	Se siente usted identificado con los objetivos de la organización.	✓		✓		✓	
22	Muestra usted especial interés por los objetivos de la organización.	✓		✓		✓	
23	El personal de la institución colabora para cumplir con los objetivos de la organización	✓		✓		✓	
24	El líder de su institución colabora con las metas de la institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Coxey Elizabeth Cosan DNI: 06409163

Especialidad del validador: Magister en Administraciones

17 de 11 del 2018

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN -CONDICIONES LABORALES							
1	El ambiente de trabajo es confortable para realizar sus labores con mobiliario y ventilación adecuada.	✓		✓		✓		
2	Estima que las condiciones limpieza de la institución son las adecuadas.	✓		✓		✓		
3	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo como equipo de cómputo y material de escritorio.	✓		✓		✓		
4	Considera que su jefe se preocupa por que cuente con las herramientas adecuadas para efectuar el trabajo encomendado	✓		✓		✓		
	DIMENSION SISTEMAS DE RECOMPENSAS							
5	Considera que los jefes incentivan al personal por el trabajo extraordinario realizado.	✓		✓		✓		
6	Existe una política de reconocimiento laboral en la institución	✓		✓		✓		
7	Recibe a menudo reconocimiento de su jefe inmediato	✓		✓		✓		
8	Considera usted que el salario percibido está de acuerdo con el trabajo que desempeña.	✓		✓		✓		
9	Cree que su salario percibido respecto al personal contratado es el adecuado	✓		✓		✓		
10	Los criterios de promoción de ascensos del personal son los adecuados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN. COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO DE TRABAJO							
11	El personal tiene actitud positiva para resolver problemas laborales	✓		✓		✓		
12	La actitud negativa del personal hará que tenga un rendimiento inadecuado.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que puede desarrollar sus habilidades aprendidas en el puesto que se desempeña actualmente.	✓		✓		✓		
14	El jefe inmediato tiene en cuenta sus habilidades para la realización de sus labores.	✓		✓		✓		



15	Considera usted que la experiencia laboral asegure el éxito cuando es promovido a un puesto superior.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN - APOYO DE COLEGAS							
16	Cree usted que existe adecuada relación entre los compañeros de trabajo para realizar un trabajo específico.	✓		✓		✓	
17	Cuenta con el apoyo de sus colegas para implementar mejoras en el personal.	✓		✓		✓	
18	Cree usted que la adecuada comunicación con su jefe permita la aplicación de sus opiniones	✓		✓		✓	
19	Usted tiene el de acuerdo con el apoyo que se brinda al personal de la institución en el trabajo habitual	✓		✓		✓	
20	Cuando usted comunica un problema laboral, recibe apoyo de sus colegas para resolverlos.	✓		✓		✓	
21	Es buena la relación con sus colegas de oficina	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Baray Guizardi César DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

17 de 11 del 2018

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)
Doctor (a)

Santiago Galaray Morales

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2018-2, aula 206-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, LIMA - 2018"

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Rita Mabel, AGUILAR RODRIGUEZ
DNI: 07137807


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Partinercia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: EVOLUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DECISIONES ADMINISTRATIVAS							
01	Considera que la organización de la institución es la adecuada.	✓		✓		✓		
02	Las actitudes del personal gerencial con el personal empleado son las adecuadas.	✓		✓		✓		
03	El nivel de comunicación entre los gerentes y el personal a su cargo es adecuado.	✓		✓		✓		
04	Las decisiones que adoptan con relación a las metas de la institución se realizan correctamente.	✓		✓		✓		
05	Está de acuerdo como se gestiona las metas programadas respecto al trabajo encomendado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN :- CAPACITACIÓN Y DESARROLLO							
06	Recibe usted capacitación adecuada a labor que desempeña por parte de la institución.	✓		✓		✓		
07	Se encuentra realmente capacitado para la función que desempeña actualmente	✓		✓		✓		
08	El personal administrativo se encuentra capacitado para ocupar un puesto de mayor responsabilidad.	✓		✓		✓		
09	El personal administrativo es rotado de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.	✓		✓		✓		
10	Es óptimo el desempeño del personal que se encuentra bajo su responsabilidad.	✓		✓		✓		
11	La rotación del personal se realiza de acuerdo con su capacitación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO Y TRABAJO EN EQUIPO							
12	Las condiciones de trabajo son las adecuadas con el puesto que desempeña.	✓		✓		✓		
13	El espacio físico que ocupa para el desarrollo de sus labores se encuentra bien implementado.	✓		✓		✓		
14	Existe comunicación adecuada en su grupo de trabajo	✓		✓		✓		
15	El apoyo de su jefe es adecuado cuando se encuentra en dificultad	✓		✓		✓		
16	Es adecuado el nivel de motivación y comunicación entre el personal administrativo de la institución.	✓		✓		✓		
17	Se siente usted motivado cuando realiza un trabajo específico.	✓		✓		✓		



DIMENSIÓN IDENTIDAD Y LIDERAZGO							
18	Participa en las actividades programadas por la institución.	/	/	/			
19	Participa en las actividades programadas por la institución.	/	/	/			
20	Los líderes de su institución motivan adecuadamente para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores	/	/	/			
21	Se siente usted identificado con los objetivos de la organización.	/	/	/			
22	Muestra usted especial interés por los objetivos de la organización.	/	/	/			
23	El personal de la institución colabora para cumplir con los objetivos de la organización	/	/	/			
24	El líder de su institución colabora con las metas de la institución	/	/	/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

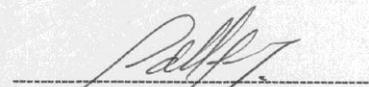
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gallardo Morán Santiago DNI: 25814954

Especialidad del validador: Mg. Educación: Docencia e investigación Universitaria

.....de.....del 2018

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

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

EFICACIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN -CONDICIONES LABORALES							
El ambiente de trabajo es confortable para realizar sus labores con mobiliario y ventilación adecuada.	/		/		/		
Estima que las condiciones limpieza de la institución son las adecuadas.	/		/		/		
Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo como equipo de cómputo y material de escritorio.	/		/		/		
Considera que su jefe se preocupa por que cuente con las herramientas adecuadas para efectuar el trabajo encomendado	/		/		/		
DIMENSIÓN SISTEMAS DE RECOMPENSAS							
Considera que los jefes incentivan al personal por el trabajo extraordinario realizado.	/		/		/		
Existe una política de reconocimiento laboral en la institución	/		/		/		
Recibe a menudo reconocimiento de su jefe inmediato	/		/		/		
Considera usted que el salario percibido está de acuerdo con el trabajo que desempeña.	/		/		/		
Cree que su salario percibido respecto al personal contratado es el adecuado	/		/		/		
Los criterios de promoción de ascensos del personal son los adecuados	/		/		/		
DIMENSIÓN. COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO DE TRABAJO							
El personal tiene actitud positiva para resolver problemas laborales	/		/		/		
La actitud negativa del personal hará que tenga un rendimiento inadecuado.	/		/		/		
Considera usted que puede desarrollar sus habilidades aprendidas en el puesto que se desempeña actualmente.	/		/		/		
El jefe inmediato tiene en cuenta sus habilidades para la realización de sus labores.	/		/		/		



15	Considera usted que la experiencia laboral asegure el éxito cuando es promovido a un puesto superior.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN - APOYO DE COLEGAS								
16	Cree usted que existe adecuada relación entre los compañeros de trabajo para realizar un trabajo específico.	✓		✓		✓		
17	Cuenta con el apoyo de sus colegas para implementar mejoras en el personal.	✓		✓		✓		
18	Cree usted que la adecuada comunicación con su jefe permita la aplicación de sus opiniones	✓		✓		✓		
19	Usted tiene el de acuerdo con el apoyo que se brinda al personal de la institución en el trabajo habitual	✓		✓		✓		
20	Cuando usted comunica un problema laboral, recibe apoyo de sus colegas para resolverlos.	✓		✓		✓		
21	Es buena la relación con sus colegas de oficina	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

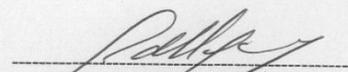
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gallardo Morales Santiago DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mg. Educación: Docencia e Investigación Universitario

.....de.....del 20/18

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

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora
Doctora
FLOR DE MARÍA SÁNCHEZ AGUIRRE

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2018-2, aula 206-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, LIMA – 2018"

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Rita Mabel, AGUILAR RODRIGUEZ
DNI. 07137807


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EVOLUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DECISIONES ADMINISTRATIVAS								
01	Considera que la organización de la institución es la adecuada.	X		X		X		
02	Las actitudes del personal gerencial con el personal empleado son las adecuadas.	X		X		X		
03	El nivel de comunicación entre los gerentes y el personal a su cargo es adecuado.	X		X		X		
04	Las decisiones que adoptan con relación a las metas de la institución se realizan correctamente.	X		X		X		
05	Está de acuerdo como se gestiona las metas programadas respecto al trabajo encomendado.	X		X		X		
DIMENSIÓN : CAPACITACIÓN Y DESARROLLO								
06	Recibe usted capacitación adecuada a labor que desempeña por parte de la institución.	X		X		X		
07	Se encuentra realmente capacitado para la función que desempeña actualmente	X		X		X		
08	El personal administrativo se encuentra capacitado para ocupar un puesto de mayor responsabilidad.	X		X		X		
09	El personal administrativo es rotado de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.	X		X		X		
10	Es óptimo el desempeño del personal que se encuentra bajo su responsabilidad.	X		X		X		
11	La rotación del personal se realiza de acuerdo con su capacitación.	X		X		X		
DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO Y TRABAJO EN EQUIPO								
12	Las condiciones de trabajo son las adecuadas con el puesto que desempeña.	X		X		X		
13	El espacio físico que ocupa para el desarrollo de sus labores se encuentra bien implementado.	X		X		X		
14	Existe comunicación adecuada en su grupo de trabajo	X		X		X		
15	El apoyo de su jefe es adecuado cuando se encuentra en dificultad	X		X		X		
16	Es adecuado el nivel de motivación y comunicación entre el personal administrativo de la institución.	X		X		X		
17	Se siente usted motivado cuando realiza un trabajo específico.	X		X		X		



DIMENSIÓN IDENTIDAD Y LIDERAZGO							
18	Participa en las actividades programadas por la institución.	X		X		X	
19	Participa en las actividades programadas por la institución.	X		X		X	
20	Los líderes de su institución motivan adecuadamente para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores	X		X		X	
21	Se siente usted identificado con los objetivos de la organización.	X		X		X	
22	Muestra usted especial interés por los objetivos de la organización.	X		X		X	
23	El personal de la institución colabora para cumplir con los objetivos de la organización	X		X		X	
24	El líder de su institución colabora con las metas de la institución	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ AQUINO Flor de María DNI: 05104533

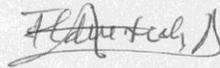
Especialidad del validador: Metodología

26 de 11 del 2018

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

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION -CONDICIONES LABORALES								
1	El ambiente de trabajo es confortable para realizar sus labores con mobiliario y ventilación adecuada.	X		X		X		
2	Estima que las condiciones limpieza de la institución son las adecuadas.	X		X		X		
3	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo como equipo de cómputo y material de escritorio.	X		X		X		
4	Considera que su jefe se preocupa por que cuente con las herramientas adecuadas para efectuar el trabajo encomendado	X		X		X		
DIMENSION SISTEMAS DE RECOMPENSAS								
5	Considera que los jefes incentivan al personal por el trabajo extraordinario realizado.	X		X		X		
6	Existe una política de reconocimiento laboral en la institución	X		X		X		
7	Recibe a menudo reconocimiento de su jefe inmediato	X		X		X		
8	Considera usted que el salario percibido está de acuerdo con el trabajo que desempeña.	X		X		X		
9	Cree que su salario percibido respecto al personal contratado es el adecuado	X		X		X		
10	Los criterios de promoción de ascensos del personal son los adecuados	X		X		X		
DIMENSION. COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO DE TRABAJO								
11	El personal tiene actitud positiva para resolver problemas laborales	X		X		X		
12	La actitud negativa del personal hará que tenga un rendimiento inadecuado.	X		X		X		
13	Considera usted que puede desarrollar sus habilidades aprendidas en el puesto que se desempeña actualmente.	X		X		X		
14	El jefe inmediato tiene en cuenta sus habilidades para la realización de sus labores.	X		X		X		



15	Considera usted que la experiencia laboral asegure el éxito cuando es promovido a un puesto superior.	X		X		X	
DIMENSIÓN - APOYO DE COLEGAS							
16	Cree usted que existe adecuada relación entre los compañeros de trabajo para realizar un trabajo específico.	X		X		X	
17	Cuenta con el apoyo de sus colegas para implementar mejoras en el personal.	X		X		X	
18	Cree usted que la adecuada comunicación con su jefe permita la aplicación de sus opiniones	X		X		X	
19	Usted tiene el de acuerdo con el apoyo que se brinda al personal de la institución en el trabajo habitual	X		X		X	
20	Cuando usted comunica un problema laboral, recibe apoyo de sus colegas para resolverlos.	X		X		X	
21	Es buena la relación con sus colegas de oficina	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: SANCHEZ Alicia FOL DE MARIA DNI: 09104533

Especialidad del validador: Psicología

26 de 11 del 2018.

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

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo 7: Análisis de Confiabilidad del Instrumento

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD (Alfa de Cronbach)

Fiabilidad

Escala: Clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
	30	100,0

Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	24

Estadísticas de total de elemento

	Alfa de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de escala si el elemento se ha suprimido	Número de elementos corregidos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que la organización de la institución es la adecuada.	85,5667	91,013	,494	,849
2. Las actitudes del personal gerencial con el personal empleado son las adecuadas.	86,0667	91,375	,577	,847
3. El nivel de comunicación entre los gerentes y el personal a su cargo es el adecuado.	85,9000	91,266	,470	,849
4. Las decisiones que adoptan con relación a las metas de la institución se realizan correctamente.	85,8667	91,085	,439	,850
5. Está de acuerdo como se gestiona las metas programadas respecto al trabajo encomendado.	86,0333	93,482	,281	,857
6. Recibe usted capacitación adecuada a labor que desempeña por parte de la institución.	85,9000	93,748	,318	,855
7. Se encuentra realmente capacitado para la función que desempeña actualmente.	87,0000	97,793	,036	,869

8. El personal administrativo se encuentra capacitado para ocupar un puesto de mayor responsabilidad.	85,5333	89,430	,467	,850
9. El personal administrativo es rotado de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.	85,4667	87,361	,625	,843
10. Es óptimo el desempeño del personal que se encuentra bajo su responsabilidad	86,3667	92,723	,426	,851
11. La rotación del personal se realiza de acuerdo con su capacitación.	85,5333	88,464	,714	,842
12. Las condiciones de trabajo son las adecuadas con el puesto que desempeña.	85,6667	94,230	,379	,853
13. El espacio físico que ocupa para el desarrollo de sus labores se encuentra bien implementado.	85,9000	93,059	,381	,852
14. Existe comunicación adecuada en su grupo de trabajo.	85,7333	97,237	,235	,856
15. El apoyo de su jefe es adecuado cuando se encuentra en dificultad.	85,8667	96,120	,269	,855
16. Es adecuado el nivel de motivación y comunicación entre el personal administrativo de la institución	86,0333	94,999	,289	,855
17. Se siente usted motivado cuando realiza un trabajo específico.	86,0000	92,828	,439	,851
18. Participa en las actividades programadas por la institución.	85,6667	92,713	,361	,853
19. Se siente motivado para lograr un mejor rendimiento en las labores encargadas	85,7000	93,666	,443	,851
20. Los líderes de su institución motivan adecuadamente para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.	85,5333	93,223	,450	,851
21. Se siente usted identificado con los objetivos de la organización.	85,9000	89,886	,586	,846
22. Muestra usted especial interés por los objetivos de la organización.	85,8000	94,924	,319	,854
23. El personal de la institución colabora para cumplir con los objetivos de la organización	85,5333	89,430	,467	,850
24. El líder de su institución colabora con las metas de la institución	85,4667	87,361	,625	,843

Fiabilidad

Escala: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
	30	100,0
do ^a	0	,0
	30	100,0

Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	21

Estadísticas de total de elemento

	a de escala si el elemento se ha suprimido	iza de escala si el elemento se ha suprimido	elación total de elementos corregida	le Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El ambiente de trabajo es confortable para realizar sus labores con mobiliario y ventilación adecuada.	72,9000	62,093	,412	,801
2. Estima que las condiciones limpieza de la institución son las adecuadas.	73,4000	62,110	,509	,798
3. Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo como equipo de cómputo y material de escritorio.	74,0000	66,069	,076	,822
4. Considera que su jefe se preocupa por que cuente con las herramientas adecuadas para efectuar el trabajo encomendado.	73,2000	61,752	,391	,802
5. Considera que los jefes incentivan al personal por el trabajo extraordinario realizado.	73,3667	61,964	,348	,805
6. Existe una política de reconocimiento laboral en la institución	73,2333	62,185	,397	,802
7. Recibe a menudo reconocimiento de su jefe inmediato	74,3333	65,747	,074	,825
8. Considera usted que el salario percibido está de acuerdo con el trabajo que desempeña.	72,8667	62,189	,308	,808
9. Cree que su salario percibido respecto al personal contratado es el adecuado	72,8000	59,545	,519	,795

10. Los criterios de promoción de ascensos del personal son los adecuados	73,7000	62,769	,399	,802
11. El personal tiene actitud positiva para resolver problemas laborales	72,8667	59,430	,676	,788
12. La actitud negativa del personal hará que tenga un rendimiento inadecuado.	73,0000	63,241	,420	,802
13. Considera usted que puede desarrollar sus habilidades aprendidas en el puesto que se desempeña actualmente.	73,2333	62,461	,400	,802
14. El jefe inmediato tiene en cuenta sus habilidades para la realización de sus labores.	73,0667	67,030	,138	,812
15. Considera usted que la experiencia laboral asegure el éxito cuando es promovido a un puesto superior.	73,2000	65,338	,261	,808
16. Cree usted que existe adecuada relación entre los compañeros de trabajo para realizar un trabajo específico.	73,3667	64,447	,277	,808
17. Cuenta con el apoyo de sus colegas para implementar mejoras en el personal.	73,3333	62,092	,477	,799
18. Cree usted que la adecuada comunicación con su jefe permita la aplicación de sus opiniones	73,0000	61,931	,394	,802
19. Usted tiene el de acuerdo con el apoyo que se brinda al personal de la institución en el trabajo habitual.	73,0333	62,723	,493	,799
20. Cuando usted comunica un problema laboral, recibe apoyo de sus colegas para resolverlos	72,8667	62,464	,487	,799
21. Es buena la relación con sus colegas de oficina	73,2333	59,633	,626	,790

Anexo 08: Base de datos de la muestra de la variable clima organizacional

Clima organizacional																								
N o	Evolución de la organización y decisiones					Capacitación y desarrollo					Ambiente físico y trabajo en equipo							Identidad y liderazgo						
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4
1	5	3	5	1	3	3	1	5	5	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5
2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3
3	5	4	4	2	2	1	1	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	5
4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	5	4	2	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5
6	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	5	4	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5
8	5	3	5	3	2	3	1	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3
9	3	3	3	4	4	4	1	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
10	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4
11	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
13	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	5	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	2	2	4	4	4	2	4	4	5
17	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
18	5	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5
19	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2
20	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	3	2	3	3	1	3	1	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	2
22	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
23	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
24	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3	5	5
25	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
26	4	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	2
27	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	5	5	4	4	3	2	5	3	4
28	5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3
29	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	2	4
30	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	2	4

Anexo 09: Base de datos de la muestra de la variable satisfacción laboral

Satisfacción Laboral																					
Nº	Condiciones laborales				Sistemas de recompensas					La personalidad y el puesto de trabajo					Apoyo de colegas						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
1	5	3	4	1	3	3	1	5	5	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4
3	5	4	4	2	2	1	1	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3
4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	2	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4
6	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	4	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
8	5	3	4	3	2	3	1	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
9	3	3	2	4	4	4	1	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
10	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
11	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4
14	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
15	4	3	1	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
16	4	4	2	5	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	2	2	4	4	4	2
17	3	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
18	5	4	2	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
19	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
20	5	5	1	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
21	3	2	3	3	1	3	1	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2
22	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
23	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
24	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	2	5	4	4
25	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5
27	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	5	5	4	4	3	2
28	5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	5	3
29	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4
30	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4

Anexo 10: Base de datos clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL																																					
Evolución de la organización y Decisiones					Capacitación y desarrollo											Ambiente físico y trabajo en equipo						Identidad organizacional y liderazgo						D4		V1							
1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	10	11	D2	12	13	14	15	16	17	D3	18	19	20	21	22	23	24	D1	R	D2	R	D3	R	D4	R	V1	R	
1	3	1	1	3	9	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	3	1	4	13	9	2	1	2	1	3	13	9	1	8	1	13	1	13	1	43	1	
1	5	1	3	3	13	1	4	1	1	1	3	11	5	5	1	3	1	3	18	2	1	5	1	5	1	5	20	13	2	11	1	18	2	20	2	62	2
1	4	1	1	4	11	1	2	1	1	1	1	7	1	3	1	4	1	4	14	1	1	5	1	3	1	3	15	11	1	7	1	14	2	15	1	47	1
4	3	4	3	5	19	2	3	4	4	3	3	19	3	5	4	5	3	25	2	4	4	4	3	4	4	25	19	3	19	2	25	3	25	2	88	2	
5	3	5	3	2	18	3	3	5	5	5	3	24	4	2	5	2	3	19	3	5	4	5	2	5	3	27	18	2	24	3	19	2	27	3	88	2	
2	2	5	1	3	13	4	5	2	2	2	1	16	4	5	5	3	4	26	4	2	5	2	2	2	5	22	13	2	16	2	26	3	22	2	77	2	
4	4	4	3	2	17	1	4	4	4	4	3	20	2	3	4	2	1	3	15	5	4	5	4	3	4	3	28	17	2	20	2	15	2	28	3	80	2
1	4	1	1	2	9	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	3	11	4	1	5	1	2	1	3	17	9	1	8	1	11	1	17	2	45	1
3	5	3	3	1	15	1	4	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	4	14	4	3	5	3	3	3	2	23	15	2	17	2	14	2	23	2	69	2
4	4	4	3	2	17	2	2	4	4	4	3	19	3	3	4	2	2	4	18	4	4	4	3	4	3	26	17	2	19	2	18	2	26	2	80	2	
1	4	1	1	2	9	3	3	1	1	1	1	10	2	2	1	2	3	5	15	4	1	5	1	2	1	3	17	9	1	10	1	15	2	17	2	51	1
3	4	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	4	2	3	2	2	4	17	4	3	3	2	3	3	5	23	15	2	17	2	17	2	23	2	72	2
3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	3	3	3	2	22	17	2	19	2	19	2	22	2	77	2
4	3	4	3	4	18	3	1	4	4	4	3	19	3	5	4	4	5	3	24	2	4	4	4	5	4	5	28	18	2	19	2	24	3	28	3	89	3
3	5	3	3	1	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	1	2	3	15	2	3	3	3	3	2	19	15	2	17	2	15	2	19	2	66	2	
3	5	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	4	22	16	2	18	2	18	2	2	22	16	2	18	2	18	2	22	2	74	2
1	5	1	1	2	10	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	3	11	2	1	5	1	2	1	3	15	10	1	8	1	11	1	15	1	44	1
3	5	3	3	2	16	3	1	3	3	3	3	16	4	3	3	2	3	3	18	1	3	5	3	3	3	2	20	16	2	16	2	18	2	20	2	70	2
2	5	2	5	2	18	1	5	2	2	2	5	20	5	5	2	2	1	3	19	1	3	5	3	5	3	3	23	18	2	20	2	19	2	23	2	80	2
2	5	2	5	2	14	1	5	2	2	2	5	17	5	5	2	1	5	18	1	2	5	2	5	2	2	2	19	14	2	17	2	18	1	19	2	68	2
1	4	1	1	2	9	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	3	11	4	1	5	1	2	1	3	17	9	1	8	1	11	1	17	2	45	1
3	5	3	3	1	15	1	4	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	4	14	4	3	5	3	3	3	2	23	15	2	17	2	14	2	23	2	69	2
4	4	4	3	2	17	2	2	4	4	4	3	19	3	3	4	2	2	4	18	4	4	4	3	4	3	26	17	2	19	2	18	2	26	2	80	2	
1	4	1	1	2	9	3	3	1	1	1	1	10	2	2	1	2	3	5	15	4	1	5	1	2	1	3	17	9	1	10	1	15	2	17	2	51	1
3	4	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	4	2	3	2	2	4	17	4	3	3	2	3	3	5	23	15	2	17	2	17	2	23	2	72	2
3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	2	22	17	2	19	2	19	2	22	2	77	2
4	3	4	3	4	18	3	1	4	4	4	3	19	3	5	4	4	5	3	24	2	4	4	4	5	4	5	28	18	2	19	2	24	3	28	3	89	3
3	5	3	3	1	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	1	2	3	15	2	3	3	3	3	2	19	15	2	17	2	15	2	19	2	66	2	
3	5	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	4	22	16	2	18	2	18	2	2	22	16	2	18	2	18	2	22	2	74	2
1	5	1	1	2	10	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	3	11	2	1	5	1	2	1	3	15	10	1	8	1	11	1	15	1	44	1
1	4	1	1	2	9	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	3	11	4	1	5	1	2	1	3	17	9	1	8	1	11	1	17	2	45	1
3	5	3	3	1	15	1	4	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	4	14	4	3	5	3	3	3	2	23	15	2	17	2	14	2	23	2	69	2
4	4	4	3	2	17	2	2	4	4	4	3	19	3	3	4	2	2	4	18	4	4	4	3	4	3	26	17	2	19	2	18	2	26	2	80	2	
1	4	1	1	2	9	3	3	1	1	1	1	10	2	2	1	2	3	5	15	4	1	5	1	2	1	3	17	9	1	10	1	15	2	17	2	51	1
3	4	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	4	2	3	2	2	4	17	4	3	3	2	3	3	5	23	15	2	17	2	17	2	23	2	72	2
3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	2	22	17	2	19	2	19	2	22	2	77	2
4	3	4	3	4	18	3	1	4	4	4	3	19	3	5	4	4	5	3	24	2	4	4	4	5	4	5	28	18	2	19	2	24	3	28	3	89	3
3	5	3	3	1	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	1	2	3	15	2	3	3	3	3	2	19	15	2	17	2	15	2	19	2	66	2	
3	5	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	4	22	16	2	18	2	18	2	2	22	16	2	18	2	18	2	22	2	74	2
1	5	1	1	2	10	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	3	11	2	1	5	1	2	1	3	15	10	1	8	1	11	1	15	1	44	1
3	5	3	3	2	16	3	1	3	3	3	3	16	4	3	3	2	3	3	18	1	3	5	3	3	3	2	20	16	2	16	2	18	2	20	2	70	2
3	5	3	5	2	18	1	5	3	3	3	5	20	5	5	3	2	1	3	18	1	3	5	3	5	3	3	23	18	2	20	2	19	2	23	2	80	2
1	3	1	1	3	9	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	3	1	4	13	2	1	5	1	2	1	3	13	9	1	8	1	13	1	13	1	43	1
1	5	1	3	3	13	1	4	1	1	1	3	11	5	5	1	3	1	3	18	2	1	5	1	5	1	5	20	13	2	11	1	18	2	20	2	62	2
1	4	1	1	4	11	1	2	1	1	1	1	7	1	3	1	4	1	4	14	1	1	5	1	3	1	3	15	11	1	7	1	14	2	15	1	47	1
4	3	4	3	5	19	2	3	4	4	3	3	19	3	5	4	5	5	3	25	2	4	4	4	3	4	4	25	19	3	19	2	25	3	25	2	88	2
5	3	5	3	2	18	3	3	5	5	5	3	24	4	2	5	2	3	19	3	5	4	5	2	5	3	27	18	2	24	3	19	2	27	3	88	2	
2	2	5	1	3	13	4	5	2	2	2	1	16	4	5	5	3	4	26	4	2	5	2	2	2	5	22	13	2	16	2	26	3	22	2	77	2	
4	4	4	3	2	17	1	4	4	4	4	3	20	2	3	4	2	1	3	15	5	4	5	4	3	4	3	28	17	2	20	2	15	2	28	3	80	2
1	4	1	1	2	9	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	3	11	4</																	

Anexo 11: Satisfacción Laboral

SATISFACCIÓN LABORAL																																			
N°	Condiciones laborales				Sistema de recompensas y beneficios laborales						Compatibilidad entre la personalidad y					Apoyo de colegas						D1	R	D2	R	D3	R	D4	R	V1	R				
	D1				D2						D3					D4																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21											1	2	3	4
1	1	3	1	1	6	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	3	1	9	1	3	2	1	2	1	10	6	1	8	1	9	1	10	1	33	2
2	1	5	1	3	10	1	4	1	1	1	3	11	5	5	1	3	1	15	2	1	5	1	5	1	15	10	2	11	1	15	2	15	2	51	2
3	1	4	1	1	7	1	2	1	1	1	1	7	1	3	1	4	1	10	1	1	5	1	3	1	12	7	1	7	1	10	1	12	1	36	1
4	4	3	4	3	14	2	3	4	4	3	3	19	3	3	4	5	2	17	2	4	4	4	3	4	21	14	3	19	2	17	2	21	2	71	2
5	5	3	5	3	16	3	3	5	5	5	3	24	4	2	5	2	3	16	3	5	4	5	2	5	24	16	3	24	3	16	2	24	3	80	3
6	2	2	5	1	10	4	5	2	2	2	1	16	4	2	2	3	4	15	4	2	5	2	2	2	17	10	2	16	2	15	2	17	2	58	2
7	4	4	4	3	15	1	4	4	4	4	3	20	2	3	4	2	1	12	5	4	5	4	3	4	25	15	3	20	2	12	2	25	3	72	2
8	1	4	1	1	7	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	8	4	1	5	1	2	1	14	7	1	8	1	8	1	14	2	37	1
9	3	5	3	3	14	1	4	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	10	4	3	5	3	3	3	21	14	3	17	2	10	1	21	2	62	2
10	4	4	4	3	15	2	2	4	4	4	3	19	3	3	4	2	2	14	4	4	4	4	3	4	23	15	3	19	2	14	2	23	3	71	2
11	1	4	1	1	7	3	3	1	1	1	1	10	2	2	1	2	3	10	4	1	5	1	2	1	14	7	1	10	1	10	1	14	2	41	1
12	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	3	17	4	2	3	2	2	13	4	3	3	3	2	3	18	13	2	17	2	13	2	18	2	61	2
13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	14	3	19	2	15	2	20	2	68	2
14	4	3	4	3	14	3	1	4	4	4	3	19	5	3	4	4	3	19	2	4	4	4	3	4	21	14	3	19	2	19	3	21	2	73	2
15	3	5	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	1	2	12	2	3	3	3	3	3	17	14	3	17	2	12	2	17	2	60	2
16	3	5	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	14	2	3	4	3	3	3	18	14	3	18	2	14	2	18	2	64	2
17	1	5	1	1	8	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	8	2	1	5	1	2	1	12	8	1	8	1	8	1	12	1	36	1
8	1	4	1	1	7	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	8	4	1	5	1	2	1	14	7	1	8	1	8	1	14	2	37	1
9	3	5	3	3	14	1	4	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	10	4	3	5	3	3	3	21	14	3	17	2	10	1	21	2	62	2
10	4	4	4	3	15	2	2	4	4	4	3	19	3	3	4	2	2	14	4	4	4	4	3	4	23	15	3	19	2	14	2	23	3	71	2
11	1	4	1	1	7	3	3	1	1	1	1	10	2	2	1	2	3	10	4	1	5	1	2	1	14	7	1	10	1	10	1	14	2	41	1
12	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	3	17	4	2	3	2	2	13	4	3	3	3	2	3	18	13	2	17	2	13	2	18	2	61	2
13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	14	3	19	2	15	2	20	2	68	2
14	4	3	4	3	14	3	1	4	4	4	3	19	5	3	4	4	3	19	2	4	4	4	3	4	21	14	3	19	2	19	3	21	2	73	2
15	3	5	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	1	2	12	2	3	3	3	3	3	17	14	3	17	2	12	2	17	2	60	2
16	3	5	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	14	2	3	4	3	3	3	18	14	3	18	2	14	2	18	2	64	2
17	1	5	1	1	8	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	8	2	1	5	1	2	1	12	8	1	8	1	8	1	12	1	36	1
8	1	4	1	1	7	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	8	4	1	5	1	2	1	14	7	1	8	1	8	1	14	2	37	1
9	3	5	3	3	14	1	4	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	10	4	3	5	3	3	3	21	14	3	17	2	10	1	21	2	62	2
10	4	4	4	3	15	2	2	4	4	4	3	19	3	3	4	2	2	14	4	4	4	4	3	4	23	15	3	19	2	14	2	23	3	71	2
11	1	4	1	1	7	3	3	1	1	1	1	10	2	2	1	2	3	10	4	1	5	1	2	1	14	7	1	10	1	10	1	14	2	41	1
12	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	3	17	4	2	3	2	2	13	4	3	3	3	2	3	18	13	2	17	2	13	2	18	2	61	2
13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	14	3	19	2	15	2	20	2	68	2
14	4	3	4	3	14	3	1	4	4	4	3	19	5	3	4	4	3	19	2	4	4	4	3	4	21	14	3	19	2	19	3	21	2	73	2
15	3	5	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	1	2	12	2	3	3	3	3	3	17	14	3	17	2	12	2	17	2	60	2
16	3	5	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	14	2	3	4	3	3	3	18	14	3	18	2	14	2	18	2	64	2
17	1	5	1	1	8	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	8	2	1	5	1	2	1	12	8	1	8	1	8	1	12	1	36	1
18	3	5	3	3	14	3	1	3	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	1	3	5	3	3	3	18	14	3	16	2	15	2	18	2	63	2
19	3	5	3	3	16	1	5	3	3	3	5	20	5	5	3	2	1	16	1	3	5	3	5	3	20	16	3	20	2	16	2	20	2	72	2
20	2	5	2	5	14	1	5	2	2	2	5	17	5	5	2		1	13	1	2	5	2	5	2	17	14	3	17	2	13	2	17	2	61	2
1	1	3	1	1	6	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	3	1	9	1	3	2	1	2	1	10	6	1	8	1	9	1	10	1	33	2
2	1	5	1	3	10	1	4	1	1	1	3	11	5	5	1	3	1	15	2	1	5	1	5	1	15	10	2	11	1	15	2	15	2	51	2
3	1	4	1	1	7	1	2	1	1	1	1	7	1	3	1	4	1	10	1	1	5	1	3	1	12	7	1	7	1	10	1	12	1	36	1
4	4	3	4	3	14	2	3	4	4	3	3	19	3	3	4	5	2	17	2	4	4	4	3	4	21	14	3	19	2	17	2	21	2	71	2
5	5	3	5	3	16	3	3	5	5	5	3	24	4	2	5	2	3	16	3	5	4	5	2	5	24	16	3	24	3	16	2	24	3	80	3
6	2	2	5	1	10	4	5	2	2	2	1	16	4	2	2	3	4	15	4	2	5	2	2	2	17	10	2	16	2	15	2	17	2	58	2
7	4	4	4	3	15	1	4	4	4	4	3	20	2	3	4	2	1	12	5	4	5	4	3	4	25	15	3	20	2	12	2	25	3	72	2
8	1	4	1	1	7	1	3	1	1	1	1	8	2	2	1	2	1	8	4	1	5	1	2	1	14	7	1	8	1	8	1	14	2	37	1
9	3	5	3	3	14	1	4	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	10	4	3	5	3	3	3	21	14	3	17	2	10	1	21	2	62	2
10	4	4	4	3	15	2	2	4	4	4	3	19	3	3	4	2	2	14	4	4	4	4	3	4	23	15	3	19	2	14	2	23	3	71	2
11	1	4	1	1	7	3	3	1	1	1	1	10	2	2	1	2	3	10	4	1	5	1	2	1	14	7	1	10	1	10	1	14	2	41	1
12	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	3	17	4	2																					

Anexo 12: Pantallazo Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1080912371&student_user=1&lang=es&s=1&o=1058480275

feedback studio Rita Mabel AGUILAR RODRIGUEZ tesis rita



ESCUOLA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia, Lima- 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en **Gestión Pública**

Resumen de coincidencias

19 %

Nº	Detalle	Porcentaje
1	Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
3	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
4	decisionesoptimas.com Fuente de Internet	1 %
5	148.204.210.201 Fuente de Internet	<1 %
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
7	www.areasaludbadajoz... Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 62 Número de palabras: 13445 Text-only Report | High Resolution Activado

6:12 p. m.
17/12/2018



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia, Lima- 2018**" del (de la) estudiante **Aguilar Rodríguez Rita Mabel** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 14 de enero del 2019

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

AGUILAR RODRIGUEZ RITA MABEL
 D.N.I. : 07137804
 Domicilio : JR. 37 DIAS 249 - INDEPENDENCIA -
 Teléfono : Fijo : 3701476 Móvil : 940203981
 E-mail : mabel.aguilar.22@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA
 Mención : GESTIÓN PÚBLICA

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AGUILAR RODRIGUEZ, RITA MABEL

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
 MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, LIMA - 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 12-04-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RITA MABEL AGUILAR RODRIGUEZ.

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, LIMA-
2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA:

21 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN