



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Reynato Carlos Gonzales Tinco

ASESOR:

Mgr. Willian Sebastián Flores Sotelo

Sección:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dra. Jesica Palacios Garay
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani
Secretario

Mgtr. William Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

Expreso mi más sincera gratitud a mi familia por su apoyo incondicional, por su ayuda, comprensión y a todas las personas que me apoyaron.

El autor

Agradecimiento

Al Mgtr. Asesor Willian Flores y colegas de la Maestría, a nuestros familiares que nos han acompañado en todo este proceso de formación, motivándonos para llegar a cumplir nuestras metas.

El autor

Declaración de autenticidad

Yo, Br. Reynato Carlos Gonzales Tinco, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10389505, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017”. Declaro bajo juramento que:

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

Lima, 25 de Junio del 2017

Firma:.....

Br. Gonzales Tinco Reynato Carlos

DNI: 10389505

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017”, realizado para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, el cual espero sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de siete capítulos: introducción, marco metodológico, resultados, discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El autor

Índice de contenido

Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	43
1.4 Hipótesis	44
1.5 Objetivos	46
II. Marco Metodológico	49
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de las Variables	51
2.3 Metodología	57
2.4 Tipos de Estudio	57
2.5 Diseño	58
2.6 Población, muestra y muestreo	58
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
2.8 Método de análisis e interpretación de datos	64
2.9 Aspectos éticos	64
III. Resultados	65
IV. Discusión	88

V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	96
VII. Referencias Bibliográficas	98
VIII. Anexos	102
Anexo 1: Artículo Científico	103
Anexo 2: Matriz de consistencia	111
Anexo 3: Consentimiento por la institución	115
Anexo 4: Matriz de datos	119
Anexo 5: Instrumentos	123
Anexo 6: Formato de Validación	126

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Clima organizacional	51
Tabla 2 Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral	54
Tabla 3 Cantidad de ítems por dimensiones	
Variable : clima organizacional	55
Tabla 4 escala de medición variable: clima organizacional	55
Tabla 5 Cantidad de ítems por dimensiones	
Variable : satisfacción laboral	56
Tabla 6 Escala de medición variable: satisfacción laboral	56
Tabla 7 Jurados expertos	62
Tabla 8 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	63
Tabla 9 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Clima organizacional	63
Tabla 10 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción laboral	63
Tabla 11 Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable Clima organizacional	66
Tabla 12 Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción laboral	67
Tabla 13 Distribución de frecuencias entre clima organizacional y satisfacción laboral	68

Tabla 14 Distribución de frecuencias entre estructura y satisfacción laboral	69
Tabla 15 Distribución frecuencias entre responsabilidad y satisfacción	70
Tabla 16 Distribución de frecuencias entre recompensa y satisfacción laboral	71
Tabla 17 Distribución de frecuencias entre riesgo y satisfacción laboral	72
Tabla 18 Distribución de frecuencias entre calidez y satisfacción laboral	73
Tabla 19 Distribución de frecuencias entre apoyo y satisfacción laboral	74
Tabla 20 Distribución de frecuencias entre normas y satisfacción laboral	75
Tabla 21 Distribución de frecuencias entre conflictos y satisfacción laboral	76
Tabla 22 Distribución de frecuencias entre identidad y satisfacción laboral	77
Tabla 23 Grado de correlación y nivel de significación entre clima organizacional y satisfacción laboral	78
Tabla 24 Grado de correlación y nivel de significación entre estructura y satisfacción laboral	79
Tabla 25 Grado de correlación y nivel de significación entre responsabilidad y satisfacción laboral	80
Tabla 26 Grado de correlación y nivel de significación entre recompensa y satisfacción laboral	81
Tabla 27 Grado de correlación y nivel de significación entre riesgo y satisfacción laboral	82
Tabla 28 Grado de correlación y nivel de significación entre calidez y satisfacción laboral	83
Tabla 29 Grado de correlación y nivel de significación entre apoyo y satisfacción laboral	84
Tabla 30 Grado de correlación y nivel de significación entre normas y satisfacción laboral	85
Tabla 31 Grado de correlación y nivel de significación entre conflictos y satisfacción laboral	86
Tabla 32 Grado de correlación y nivel de significación entre identidad y satisfacción laboral	87

Índice de Figuras

Figura 1 Factores de la satisfacción laboral	51
Figura 2 Distribución de frecuencias y porcentajes V1: Clima organizacional	52
Figura 3 Distribución de frecuencias y porcentajes V2: Satisfacción laboral	52
Figura 4 Niveles entre clima organizacional y Satisfacción laboral	58
Figura 5 Niveles entre estructura y Satisfacción laboral	60
Figura 6 Niveles entre responsabilidad y satisfacción laboral	62
Figura 7 Niveles entre recompensa y satisfacción laboral	63
Figura 8 Niveles entre riesgo y satisfacción laboral	65
Figura 9 Niveles entre calidez y satisfacción laboral	66
Figura 10 Niveles entre apoyo y satisfacción laboral	67
Figura 11 Niveles entre normas y satisfacción laboral	68
Figura 12 Niveles entre conflictos y satisfacción laboral	70
Figura 13 Niveles entre identidad y satisfacción laboral	72

Resumen

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, a fin de proporcionar al área de recursos humanos reforzamiento y mejora. El tipo de investigación es básica, diseño no experimental y la metodología es de enfoque cuantitativo, para la realización de la investigación se determinó una muestra a 160 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional se utilizó el cuestionario de Litwing y Stinger (1968), compuesto por 50 ítems correspondiente a 9 variables, y para medir la satisfacción laboral se utilizó el instrumento S10/12 de Meliá y Peiro (1998), que consta de 12 ítems considerándose tres variables. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0.873 y 0.851 respectivamente. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular las tablas cruzadas, correlaciones y niveles de significancia, usando el programa SSPS (versión 23.0).

Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, se recomienda la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y a la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, municipalidad, trabajadores, cuestionarios, metodología.

Abstract

This research was carried out with the purpose of knowing the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the Municipality of Comas, in order to provide reinforcement and improvement to the human resources area. The type of research is basic, non-experimental design and the methodology is quantitative approach, for the conduct of the research was determined a sample to 160 workers who were given two Likert scale type questionnaires, to diagnose the organizational climate was used The questionnaire of Litwing and Stinger (1968), composed of 50 items corresponding to nine variables, and to measure job satisfaction was used the instrument S10 / 12 of Meliá and Peiro (1998), which consists of 12 items considering three variables. The reliability analysis of the questionnaires yielded a Cronbach alpha coefficient for the work satisfaction and organizational climate scale of 0.873 and 0.851, respectively. Once the data were tabulated, the statistical treatment consisted of calculating cross tables, correlations and significance levels using the SSPS program (version 23.0).

The results show that there is a direct correlation between organizational climate and job satisfaction in the workers of the Municipality of Comas, it is recommended the need to promote an adequate organizational climate with the objective of workers being motivated, valued and Which strengthen their commitment to their work and to the institution for the development of their daily activities.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, municipality, workers, questionnaires, methodology.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Dentro de la investigación realizada he considerado las siguientes:

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Meléndez (2015) indico en su tesis Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaria administrativa financiera del Ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014, Magister en Gestión del Talento Humano, Quito, Ecuador. Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas.

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo explicativo, el buscar el porqué de una situación estableciendo relaciones de causa y efecto entre el clima laboral y el desempeño de los funcionarios en la organización, por lo que se tratará también de un diseño descriptivo que permitirá identificar las relaciones existentes entre variables. El tamaño de la muestra será de 30 colaboradores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas a fin de determinar la validez de los instrumentos.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la credibilidad es el único relacionado con el clima organizacional que influye positivamente hacia la orientación de los resultados, es importante enfocar recursos hacia otros elementos que si influyen en el desempeño laboral, pero definitivamente no al clima organizacional. El desempeño laboral es fundamental para el desarrollo de las actividades, sin embargo el cumplimiento posee un valor moderado. Dentro de las recomendaciones se tiene: Investigar con mayor amplitud de muestra la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los funcionarios de cada dirección. Se recomienda que en futuras investigaciones se utilice modelos estadísticos enfocados a la comunicación entre funcionarios como una herramienta eficaz, llevar a cabo análisis periódicos en grupos de trabajo para conocer el nivel de clima laboral y así conocer si se está consiguiendo mejoras o no, promover un plan de capacitación enfocado a temas de motivación institucional para contar con herramientas efectivas que ayuden al reconocimiento del esfuerzo laboral y al

desempeño, mantener charlas que permitan que los trabajadores tengan más confianza en sí mismos y así aprovechar las capacidades y competencia conductuales de mejor forma, incentivar a los servidores para que mejoren su desempeño para perseguir los mismos objetivos, tener comunicación horizontal y vertical para de esta manera dar confianza a los servidores y considerar sus aportes, Medir el desempeño laboral para conocer las falencias que posean y fortalecerlas, se debe dar más énfasis al diálogo entre jefes y colaboradores, de manera que exista una mejor comunicación entre todos los funcionarios, lo que redundaría en un mejor desempeño laboral.

Luengo (2013) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*, Magister Scientiarum en Educación, tesis con mención en Gerencia de Organizaciones Educativas, Maracaibo, Venezuela.

En la cual cuyo objetivo principal fue analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia. El tipo de Investigación es de tipo descriptiva, correlacional, de corte transversal, la población quedó constituida por 49 personas. El tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, es autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones, el personal docente contrasta con la percepción del personal directivo considerando que manifiestan que casi nunca demuestra un liderazgo responsable. Este contraste de evidencias demuestra diferencias significativas entre la acción directiva y la percepción de los docentes lo cual impacta de manera directa en el clima organizacional, las habilidades profesionales administrativas del docente de las instituciones objeto de estudio están evidenciadas a través de la planificación flexible y permanente que les permite enfrentar diferentes escenarios con estrategias para lograr sus objetivos como profesionales de la educación para lograr el fin deseado. Compartir los resultados de esta investigación con la población, trabajar en equipo y asumir la responsabilidad de mejorar las relaciones interpersonales, mostrar apoyo en las actividades, hacer críticas constructivas, planificación de actividades académicas en el marco de las políticas educativas

para que el personal directivo tenga oportunidades de compartir conocimientos, establecer lineamientos, normas y reglas vinculadas al desarrollo de un clima organizacional que permita un desempeño del docente con un nivel de excelencia.

Yovera (2013) en su tesis *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto de Tecnología de Yaracuy*, con mención Magister Scientiarum en Administración de Negocios, Independencia, Venezuela. el objetivo fue analizar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño del personal que labora en las unidades que conforman el área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy, el método de investigación fue a través de la encuesta descriptiva, se examinan una variedad de materiales cualitativos, no estadísticos para complementar las descripciones cuantitativas, el diseño de la investigación es una investigación de campo, no experimental que se limitara a la observación y las respuestas obtenidas del instrumento aplicado, la investigación es diseño transeccional correlacional – causal, pues describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, se considera como población a 30 personas.

Se establecieron tres dimensiones que fueron denominadas habilidades: personales, profesionales y técnicas, en tal sentido, las habilidades personales se establecieron mediante los indicadores remuneración, responsabilidad y compromiso-proactividad determinándose un porcentaje significativo de los funcionarios encuestado consideran que la remuneración no es suficiente para cubrir sus gastos personales, un alto porcentaje de los funcionarios considera que son abiertos para tomar decisiones y conseguir resultados. Los funcionarios contribuyen y participan activamente para agilizar los procesos administrativos, aun cuando no son estimulados para ser innovadores y asumir riesgos y casi siempre las actividades laborales se organizan en equipo, aceptando siempre las debilidades como oportunidades de crecimiento personal. En relación a las habilidades profesionales, se puede inferir que casi siempre el liderazgo ejercido por el director permite la integración del recurso humano en los proyectos de desarrollo organizacional. Asimismo consideran que nunca el director se preocupa por las necesidades y el crecimiento de su personal y sólo algunas veces las

decisiones se toman con objetividad, se recomienda promover la efectividad del proceso de comunicación, mediante la integración de todos los niveles de la estructura organizacional, facilitando así las relaciones interpersonales entre compañeros, jefes, subordinados, comunicar en forma periódica las expectativas de desempeño y logros, reconociendo las habilidades y capacidades de los funcionarios, optimizando eficientemente la asignación de responsabilidades.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Barriga, (2016) menciona en su tesis *Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Mesa" Jesús María – Lima, 2016*, con mención en Magister en Gestión de la Educación, Lima, Perú, el objetivo de la tesis es establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María. Lima 2016.

El diseño aplicable es correlacional explicativa, el cual permitirá la relación entre las variables del estudio. Según el tipo de pregunta planteada en el problema, es investigación teórica explicativa. La población fue constituida por 80 docentes de la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María. Lima 2016, la muestra está constituida por 40 docentes, el tipo de muestreo será aleatorio sistemático debido a que la información por medio de un intervalo intermuestral que recogerá la muestra de forma aleatoria.

Se concluye que existe relación entre clima organizacional y el desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María. Pues el coeficiente de correlación es buena, motivo por el cual se rechaza la hipótesis Nula, se ha demostrado que existe relación entre el talento humano en el desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María, se ha demostrado que existe relación entre el diseño organizacional en el desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María, finalmente se demostró que existe relación entre la cultura organizacional en el desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María.

Se tiene por recomendación que las personas que tengan implicancia directa con el clima organizacional, generen ambientes y tratos de trabajos más adecuados con el objetivo de elevar el desempeño docente de la Universidad, se

recomienda elevar el talento humano del personal que tienen responsabilidades administrativas para un mejor desempeño docente, mejorar el diseño organizacional con el objetivo de plantearse planes de mejoras continuas que conlleve al desempeño docente, se recomienda mayores incentivos al personal docente y administrativo que destaca en su labor, con el objetivo de elevar su cultura organizacional hacia el trabajo.

Toala (2014) *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa-2013*, con mención Doctor en Administración. Trujillo, Perú. Cuyo objetivo fue proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa, se utilizó el método cualitativo o método no tradicional, método analítico-sintético Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). La población fue de 130 funcionarios del Municipio de Jipijapa el universo de la presente investigación comprendió todas las probabilidades de dominio de las variables, el tamaño de la muestra fue 61 personas.

Se concluye que debe existir una efectiva y oportuna comunicación para que mejoren las relaciones interpersonales entre autoridades y servidores públicos, los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore sus actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la Institución, el presente trabajo sirve como información de investigación para futuras investigaciones que tengan temas relacionados a mejorar el desempeño de los servidores públicos municipales.

Se tiene como recomendaciones que las autoridades implementen el diseño propuesto para mejorar los procesos administrativos que permitan tener un clima organizacional agradable para el mejor desempeño de las funciones de los servidores públicos, modificar el espacio físico para evitar falencias por parte del personal en el momento de realizar las funciones diarias, tomar en consideración la ubicación del material que se encuentran en las oficinas y acondicionarlas de

manera que el empleado se sienta cómodo y realice sus funciones de modo eficaz, las autoridades deben desarrollar programa orientados a la misión, visión y los objetivos de la organización, las autoridades deben establecer estrategias de motivación e incentivo para logra la satisfacción en las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa.

Almeyda et al (2016), *“Determinantes de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana”* Maestría en Administración Estratégica de Negocios. Lima, Perú, teniendo como objetivo general: identificar cuáles son los determinantes de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana, siendo la investigación descriptiva, el cual permitirá realizar descripciones de fenómenos, situaciones, eventos y contextos indicando cómo se manifiestan. La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo ya que permite identificar con respecto a las mujeres ejecutivas de Lima Metropolitana, la población estableció identificar a 20 casos para el presente estudio.

Se ratificó que los factores intrínsecos de Herzberg son realmente percibidos como determinantes de satisfacción laboral por las mujeres ejecutivas de Lima Metropolitana que participaron en este estudio. Los resultados muestran que los factores de logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, promoción y crecimiento son efectivamente determinantes de la satisfacción laboral. Adicionalmente, se identificó dentro de esta misma categoría al factor de carrera profesional estable; sin embargo, este no fue señalado como un determinante, se identificó que no solo los factores intrínsecos generan satisfacción laboral, como se indica en la Revisión de Literatura, sino que también existen factores extrínsecos como el salario, el balance de vida y trabajo, la igualdad de género y horario flexible que son percibidos como determinantes de satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas, el estado civil y la carga familiar no son factores influyentes que establezcan un patrón en las respuestas obtenidas en la investigación. La mayoría de las entrevistadas indicaron que el balance de vida y trabajo y el salario son determinantes de la satisfacción laboral mientras que solo dos participantes que señalaron lo contrario, son solteras y no tienen carga familiar, como resultado del análisis transversal, se identificó el factor extrínseco de

condición laboral es percibido como un determinante de satisfacción laboral para mujeres ejecutivas que no tienen hijos mientras que para aquellas que si tienen hijos, no lo es.

Debido a que no existe una coincidencia total entre aquello que las mujeres ejecutivas identifican como determinantes de su satisfacción laboral y lo que los empleadores piensan, es posible que los directivos estén direccionando recursos para fomentar otros factores que ellas no valoran, por lo tanto, resulta vital que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos en la implementación de estrategias que ayuden a incrementar la satisfacción laboral de aquellos factores que las mujeres ejecutivas señalan como determinantes, con respecto a los resultados obtenidos en la investigación y las limitaciones del estudio, se recomienda para las futuras investigaciones lo siguiente: la igualdad de género tanto en obligaciones como derechos fue uno de los factores valorados por las mujeres ejecutivas, se recomienda que se realice una investigación que desarrolle más a profundidad este factor por su impacto relevante en las organizaciones, segundo, debido a que la percepción de satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas varía de alguna manera con la perspectiva que tienen los empleadores, se recomienda hacer un estudio que se enfoque en las estrategias que se pueden desprender para que las organizaciones las tomen en cuenta cuando tengan como meta mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadoras.

Tavara (2015) *Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N 48 de Malingas – Tambogrande*, Maestría en Educación con mención en Gestión Educativa. Piura, Perú. Identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N° 48 de Malingas Tambogrande, la investigación presenta un enfoque descriptivo y analítico, con un abordaje cualitativo y cuantitativo del objeto de estudio; de igual manera presenta la justificación de la muestra, tamaño, así como la técnica e instrumentos utilizados para la recolección de datos como cuestionarios y

entrevista, para finalmente considerar los procedimientos empleados para la obtención de los datos, hasta llegar al análisis e interpretación de los mismos.

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, de identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N° 48 de Malingas –Tambogrande, se puede afirmar que los directores encuestados reportan un alto nivel de satisfacción laboral, evidenciando con ello la existencia de una adecuada gestión por parte del PERFYA N° 48 que permite mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo, profundizar el estudio detallado sobre la satisfacción laboral en directores y docentes, relacionando las diferentes dimensiones entre sí y con las principales variables socio-demográficas, asumir la satisfacción laboral como parte del proceso de acompañamiento y monitoreo a la gestión directiva, con la finalidad de identificar y prevenir de manera oportuna, aspectos que estén afectando el desempeño de docentes y directivos principalmente, aplicar el mismo instrumento a directores de otra red educativa de contexto similar pero de gestión netamente pública, con la finalidad de hacer un estudio comparativo sobre satisfacción laboral en escuelas de red rurales de gestión pública y público privadas

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

La investigación está enmarcada en la fundamentación de las dos variables, sustentadas en las bases teóricas que se tomaron en cuenta para el desarrollo del proceso investigativo.

1.2.1 Bases teóricas de la variable 1. Clima organizacional

Teorías sobre la variable Clima Organizacional

Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de

propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura. Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

Responsabilidad. Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

Recompensa. Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Riesgo. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Calidez. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Apoyo. Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Normas. Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.

Conflicto. Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Teoría de Rensis Likert (1968)

La teoría de clima organizacional de Likert permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva. Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

Teoría de Pritchard y Karasick (1973)

La teoría busca una visión armonizadora de elementos aparentemente disociados en la explicación del clima laboral, apostando por otro conjunto de variables. Según éstos, entre los elementos caracterizadores del clima laboral se encuentran: La autonomía, el conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización en la toma de decisiones y apoyo. Junto a dos categorías tradicionalmente estudiadas en el terreno de la investigación sociológica como son las relaciones sociales y el estatus, presenta las siguientes dimensiones:

Autonomía: Grado de libertad para tomar decisiones y de solucionar los problemas.

Conflicto y cooperación: Mide el nivel de colaboración existente entre los empleados para ejecutar sus tareas y en el apoyo que brinda la organización en cuanto a recursos materiales y humanos.

Relaciones Sociales: Estudia el tipo de atmósfera social y amistad en la compañía.

Estructura: Relacionada con las disposiciones y políticas dentro de la organización que afectan a la forma de ejecutar las tareas.

Remuneración: Comprende la forma de remunerar el esfuerzo de sus empleados al desarrollar sus tareas.

Rendimiento: Medir la relación existente entre el trabajo desempeñado, utilizando las habilidades, frente al rendimiento eficaz.

Motivación: Factores motivacionales que ejecutan sus dirigentes para mantener contentos a su empleados.

Estatus: Relacionada con el grado de importancia que tienen las jerarquías dentro de la organización.

Flexibilidad e innovación: Voluntad de la organización para crear nuevas formas de realizar determinados productos o procesos.

Centralización en la toma de decisiones: Análisis de la forma de tomar decisiones en los niveles jerárquicos.

Apoyo: Por parte de la alta dirección a sus colaboradores en problemas ya sean de tipo laboral o personal.

Para la investigación de la presente tesis, se consideró la Teoría de Litwing y Stinger.

Lewin y Stinger (1983) citados por Tejada, J; Giménez, V; Gan, F; Viladot, G; Fandos, M; González, A; Jiménez, J. (2007) sostienen que el clima laboral es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones); de ahí que estudiando el clima puede accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que esos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y

sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Este comportamiento y reacciones tienen una variedad de consecuencias para la organización, ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Según estos autores el clima organizacional es una herramienta con la cual se puede medir como se están llevando a cabo los objetivos fundamentales dentro de una organización, en ese sentido, conociendo el nivel de clima organizacional se puede saber cuáles son las características más resaltantes en una organización con respecto a sus miembros y las actividades dentro de dicha organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Asimismo es importante identificar cual es el nivel del clima organizacional dentro de una organización permite identificar los procesos e introducir cambios, gestionando los elementos más importantes dentro de la estructura de la organización.

Definiciones de la variable clima organizacional:

En la literatura examinada se encontraron diversos conceptos o definiciones sobre clima organizacional los cuales se detallan a continuación:

Definiciones de clima

Forehand y Gilmer (1964), conjunto de características que describen una organización, distinguiéndola de las otras, manteniéndose relativamente duradera en el tiempo e influenciando el comportamiento de sus participantes.

Litwin y Stringer (1968) sistema de características mensurables del ambiente de trabajo, percibidas directas o indirectamente por las personas que viven y trabajan en este ambiente e influyen en la motivación y el comportamiento.

Findlater y Margulies (1969), propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.

Campbell (1970), conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, el comportamiento y los resultados.

Schneider y Hall (1972), percepciones de los individuos acerca de su organización afectadas por las características de éstas y las personas.

James y Jones (1974), representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones.

Schneider (1975), percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse.

La representación cognoscitiva de las personas de los entornos próximos expresada en términos de sentido y significado psicológico para el sujeto, un atributo del individuo que se aprende, es histórico y resistente al cambio. Una inferencia o percepción corpórea evaluada que los investigadores hacen con base en ideas más particulares.

Según Mellado Ruiz (2005) se puede verificar la existencia de tres tipos de definiciones sobre el clima organizacional, donde el primer grupo está basado en características meramente objetivas y estructurales de las empresas (Glick, 1985); la segunda concepción está relacionada solamente por el aspecto psicológico del individuo; y la tercera vertiente se preocupa de la percepción que el trabajador tiene de la estructura y de los procesos que ocurren.

Otro autor establece que la idea de clima organizacional aparece para referirse a un atributo, o un conjunto de atributos, del ambiente de trabajo, y que la concepción de clima organizacional percibido parece ser ambigua una vez que no parece ser cierto si se refiere a la organización o a la percepción individual, o sea, considera que las medidas de clima organizacional en la percepción de los individuos pueden no corresponden a los reales atributos de la organización y el “clima percibido”. (Gull, 2008).

Para Lewin y Stinger existen nueve dimensiones a medir que sustentan la teoría de clima existente en una determinada institución, las cuales son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflictos, identidad.

Dimensión 1: estructura

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) enfoca el sentimiento que tienen los empleados acerca de las reglas, regulaciones, procedimientos y restricciones en el grupo a que se ven enfrentados para el desempeño de su labor, destaca las vías formales que se encuentran presentes en una organización.

El autor indicia que los trabajadores tienen procedimientos y reglas que cumplir para el desempeño de la tarea a realizar.

Dimensión 2: responsabilidad

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) es el grado de compromiso que tiene el miembro de la organización con el trabajo a realizar, se refiere al sentimiento que tiene el individuo de ser su propio jefe, tomar decisiones por sí solo y la idea de autonomía en el trabajo.

El autor refiere que todo trabajador tiene que realizar su tarea al margen de la presión de sus superiores y bajo criterios para realizar con autonomía en su trabajo.

Dimensión 3: recompensa

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) es la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo.

El autor considero que lo esperado por el trabajador es recibir un reconocimiento por la realización de la labor bien hecha.

Dimensión 4: riesgo

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los riesgos que le impone el trabajo. Se enfoca en tomar riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos.

El autor considero al riesgo que asumen los trabajadores para lograr los objetivos propuestos.

Dimensión 5: calidez

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) indica el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de un ambiente de trabajo grato, de buenas relaciones entre ellos y la prevalencia de grupos sociales amistosos.

El autor considero los sentimientos que tienen los trabajadores y la calidez en sus relaciones interpersonales.

Dimensión 6: apoyo

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) es la percepción de ayuda mutua que tienen los miembros de la empresa por parte de los gerentes y otros empleados del grupo. Destaca el apoyo mutuo de niveles superiores e inferiores.

El autor considero la existencia de apoyo mutuo en las diversas jerarquías organizacionales.

Dimensión 7: normas

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) se refiere a la importancia

percibida de las metas implícitas y explícitas así como los estándares de desempeño, haciendo un buen trabajo y representando las metas tanto individuales como grupales.

El autor considero que los trabajadores realizan su labor con normas y estándares establecidos para la obtención de metas.

Dimensión 8: conflicto

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) los miembros de la organización aceptan las distintas opiniones que existen e intentan solucionar los problemas tan pronto surjan, intenta explicar las opiniones que se toleran en un ambiente de trabajo y la necesidad de sacar los problemas para ser escuchados en vez de ignorarlos. Es el grado en que las diferencias personales pueden interferir en el buen desempeño de los empleados.

El autor considero que los miembros de la organización siempre tendrán opiniones distintas, lo cual deben ser escuchados y no ignorados para no interferir con el buen desempeño de los trabajadores.

Dimensión 9: identidad

Litwin y Stringer (1968), citado por (Soares, 2013, p50) destaca el sentimiento de pertenecer a la empresa y la sensación de compartir los objetivos personales con los miembros de la organización, identificándose con metas individuales y grupales para la organización.

El autor considero que los trabajadores se identifican con la empresa, por ello tienden a compartir los objetivos personales y grupales de la institución.

Definiciones de la variable clima organizacional:

Locke (1976), quien parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral “está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función”.

Manifiesta el autor que la satisfacción laboral de los trabajadores se obtiene de los valores laborales en el cual se encuentran inmersos.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Para el autor la satisfacción laboral es la complacencia por un trabajo donde se siente conforme, además del ambiente grato por lo que recibirá una serie de reconocimientos que están en sus perspectivas.

Gibson (1996) “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Manifiesta el autor que la satisfacción laboral está de acorde cuando el trabajador cuenta con un ambiente optimo, exista un grupo de trabajo idóneo y se otorgue beneficios.

Robbins (1996) “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”

El autor manifiesta que para exista satisfacción laboral debe haber relación entre respaldo, apoyo entre trabajadores y conocimiento del puesto a realizar.

Hunt y Osborn (2005) “es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos negativos y positivos hacia su trabajo”, el autor destaca dos elementos que vienen hacer, la satisfacción propiamente dicha o la insatisfacción.

El autor manifiesta que es la medición de los trabajadores para considerar los aspectos positivos o negativos hacia la realización del trabajo.

Línea de tiempo de teorías de la variable Clima Organizacional

Clima organizacional	año
Teoría de Litwin y Stinger	1968
Teoría de Rensis Likert	1968
Teoría de Pritchard	1973

1.2.2 Bases teóricas de la variable 2: Satisfacción laboral

1.2.2.1 Teoría basada en la satisfacción de necesidades

Teoría de Maslow

Cialdini, R. B. (2001), quien cita el enunciado de Maslow (1954), que plantea la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: Fisiológicas, como hambre, sed, cobijo, sexo, sueño y otras necesidades; de Seguridad, en las que se incluyen la protección contra los daños físicos y emocionales; Sociales, como afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad; Estima, que comprende factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro y, factores externos de estimación como el status, el reconocimiento y la atención; finalmente la Autorrealización, como el impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser, incluye el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización. Conforme se satisface lo bastante cada una de estas necesidades, la siguiente se vuelve

dominante, por lo que, para motivar a las personas es necesario entender en qué nivel de jerarquía se encuentran y concentrarse en las necesidades de ese nivel o las superiores.

Además, el mismo autor señala la importancia del entorno en las motivaciones humanas; para él la conducta constituye un producto del entorno. La motivación humana raramente se realiza en la conducta, sino en la relación con una situación y unas personas. En tal sentido, las personas estarían motivadas cuando sienten un clima favorable y una gestión que les permita autorrealizarse.

Maslow (1954) afirma que todas las personas tienen necesidades o deseos de una valoración generalmente alta de sí mismos, con una base firme y estable; tienen necesidades de autorespeto o de autoestima, y de la estima de otros. Así que estas necesidades se pueden clasificar en dos conjuntos subsidiarios: Primero están el deseo de fuerza, logro. Adecuación, maestría y competencia, confianza ante el mundo, independencia y libertad. En segundo lugar están el deseo de reputación (definiéndole como un respeto o estima de otras personas), de estatus, la fama y la gloria, la dominación, el reconocimiento, la atención, la importancia, la dignidad o el aprecio.

De esta teoría sobre las motivaciones humanas se desprende que existen diversas fuentes de motivación humana. Que las personas no buscan sólo el salario en el trabajo, sino también autorrealizarse. Por lo tanto, la eficiencia del trabajo y el crecimiento personal no son incompatibles, pues, el proceso de autorrealización conduce a cada individuo a los niveles más altos de eficiencia.

En tal sentido, la teoría de Maslow orienta esta investigación en la indagación sobre la satisfacción de las necesidades humanas de estima y autorrealización de la organización objeto de estudio, principalmente en los aspectos como: sentimientos de seguridad, sentimientos de pertenencia, de formar parte de un grupo, sentimientos de confianza en sí mismos, de respeto a sí mismo, sentimiento de capacidad, de logro, de competencia de éxito, de

respetabilidad, prestigio, independencia, de cumplimiento consigo mismo, de satisfacción, de mayor desarrollo y crecimiento en las capacidades y potencialidades propias.

La teoría de los dos factores.

También llamada Teoría de la Motivación e Higiene. Chiavenato (1999) sintetiza esta teoría propuesta por Frederick Herzberg (1959). Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito

o el fracaso. Después de aplicar la pregunta ¿qué espera la gente de su trabajo?, Herzberg concluye que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentía bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal. Factores intrínsecos como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo y son interiores; factores como la supervisión, la política salarial y las condiciones de trabajo parecen relacionarse con la insatisfacción laboral y son exteriores.

Herzberg sugiere que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, como se solía pensar, sino la falta de satisfacción y, lo contrario de insatisfacción es ausencia de insatisfacción. Entonces, como resultado, las consecuencias que rodean un trabajo, como la calidad de la supervisión, el salario, la política de pago, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo fueron caracterizadas por Herzberg como factores de higiene.

1.2.2.2 Teoría del grupo de referencia

Según la teoría del grupo de referencia social, la satisfacción del individuo en el trabajo se relaciona con las características del su grupo de pertenencia. Es en este grupo que el individuo se encuentra y se enfrenta con normas que le permiten desenvolver una idea propia del mundo en que vive, contribuyendo, así, a la explicación que formula sobre su realidad.

Según KORMAN (1978), las características del trabajo, al ser compatibles con esas normas y deseos, facilitan el desarrollo de actitudes más favorables con relación al trabajo y, consecuentemente, contribuyen a la *satisfacción en el trabajo*.

1.2.2.3 Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

Esta teoría fue elaborada por Locke (1976), quien parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia que son los siguientes:

Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke (1979)

Locke, intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo, dichas características las clasificó como sigue:

Satisfacción con el trabajo: Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.

Satisfacción con el salario: Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; Locke 1976) hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido.

Satisfacción con las promociones: Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.

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

Satisfacción con las condiciones de trabajo: Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.

Satisfacción con la supervisión: Incluye las capacidades técnicas y administrativas así como cualidades a nivel interpersonal.

Satisfacción con los colegas de trabajo: Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.

Satisfacción con la compañía y la dirección: Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

Según Meila y Peiro, usando el instrumento validado se determina las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral:

Satisfacción con la Supervisión, comprende la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo, comprende al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

Satisfacción con las Prestaciones recibidas, están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Línea de tiempo de las teorías de la variable Satisfacción laboral

Satisfacción laboral	año
Teoría basada en la satisfacción de las necesidades (Maslow)	1959
Teoría de Locke	1976
Teoría del grupo referencial (Korman)	1978

1.3 Justificación

La presente tesis se realizó con la finalidad de conocer de manera analítica de cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

La presente investigación será un antecedente importante para aquellos investigadores sobre clima organizacional en las instituciones públicas, también se beneficiaran los trabajadores de la Municipalidad de Comas, así como el área de recursos humanos de dicha entidad para realizar los cambios que permitan mejoras con la finalidad de lograr sus objetivos como institución.

1.3.1 Justificación Práctica

La presente investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Comas para poder lograr una mayor satisfacción laboral, el resultado de la investigación ayudara a resolver los puntos críticos para una mejor toma de decisiones del área de recursos humanos de la institución e implementación de capacitaciones y talleres para un óptimo ambiente de trabajo.

1.3.2 Justificación Metodológica

Se identificó la problemática en la Municipalidad de Comas, respecto al clima organizacional tomándose la recolección de datos aplicando los cuestionarios de Litwin y Stinger para la variable clima organizacional y de Meila y Peiro para la variable satisfacción laboral ambos sometidos al proceso de validez y confiabilidad.

Esto servirá de guía a otros investigadores, ya que brinda información y sugerencias a la problemática detectada en la Municipalidad de Comas.

1.3.3 Justificación Epistemológica

Con la presente investigación se pretende aplicar a otras instituciones públicas, referente al clima organizacional y satisfacción laboral de sus trabajadores, mediante los cuestionarios aplicados, los cuales demostraron confiabilidad y validez.

1.3.4 Justificación Social

La investigación que se realizó ayudará a Municipalidad de Comas para mejorar sus actividades, ya que se proporcionó recomendaciones acordes a las necesidades de los trabajadores para su mejora con respecto al clima laboral en dicha institución. Por otro lado se tiene conocimiento del grado de satisfacción que

tienen los trabajadores durante el desempeño de las funciones dentro de la organización.

Una vez identificados todos estos factores se tomarán en cuenta para su pronta mejora, por ende todos los empleados tendrán un buen clima y satisfacción laboral tanto en lo individual como en lo colectivo.

Debido a la gran cantidad de clientes externos que tiene dicha institución, es necesario que estén bien definidos los aspectos que puedan causar conflictos organizacionales para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejoren los procesos que desempeñan. Por lo que es necesario investigar el clima laboral en el que se desenvuelven los trabajadores internos, ya que de esto depende su desempeño y su productividad laboral.

1.3.5 Justificación Legal

La presente investigación se fundamentó en el Art.º3 del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por DS N° 040-2014-PCM, que indica los procesos de los sub sistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y que dentro del subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, por ello los resultados obtenidos en la presente investigación permitió identificar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Comas, conforme a lo concertado en la norma citada.

Realidad Problemática

A nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, los cuales se dan en las instituciones públicas y privadas, donde a lo largo de los años se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales para una buena atención a los usuarios, todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

En América Latina desde hace un buen tiempo los gerentes están tomando mayor importancia con respecto al clima organizacional que puede contribuir y encaminar en el logro de los objetivos organizacionales, el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus tareas y a la institución, pero para lograrlo se tiene que generar las condiciones necesarias, entonces el clima organizacional, se convierte en un aspecto importante puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella sumando a ello el talento humano.

En el Perú a partir de la Ley del Servicio Civil, se vienen implementando procesos para facilitar y promover el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual permitirá que en las instituciones públicas se fomente un adecuado clima para satisfacer a los funcionario, en la presente investigación se desarrolló no sólo el clima organizacional, sino también la satisfacción laboral, se reconoce que el clima organizacional es la piedra angular de toda institución ya sea pública o privada, con respecto, al clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Comas, se observó que el ambiente laboral no es el óptimo, es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, los cuales son analizadas mediante el estudio del clima organizacional en las

siguientes dimensiones; estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, normas, conflicto e identidad,

Finalmente, la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la municipalidad, no es el adecuado, debido a los diversos factores que se ha mencionado en los párrafos antecedentes y todo ello representa el reflejo de sus desempeños y la gestión de la organización que no llega a cumplir con las expectativas esperadas de la población. En la actualidad el clima organizacional tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas.

1.4 Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1:

¿Qué relación existe entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la calidez del clima organizacional y la satisfacción

laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 6

¿Qué relación existe entre el apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 7

¿Qué relación existe entre las normas del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 8

¿Qué relación existe entre el conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Problema específico 9

¿Qué relación existe entre la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

1.4 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la estructura del clima organizacional y la

satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la calidez del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 6

Existe relación significativa entre el apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 7

Existe relación significativa entre las normas del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 8

Existe relación significativa entre el conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 9

Existe relación significativa entre la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

1.5 Objetivos**Objetivo General**

Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre el riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la calidez del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 6

Determinar la relación que existe entre apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 7

Determinar la relación que existe entre las normas del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 8

Determinar la relación que existe entre conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Objetivo específico 9

Determinar la relación que existe entre identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de la investigación

Variable 1:

La primera variable de la investigación es Clima Organizacional.

Variable 2:

La segunda variable de la investigación es Satisfacción Laboral

Variable 1: Clima Organizacional

Para el recojo de información de la primera variable se utilizó un cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, dicho instrumento consta de 50 ítems, que facilitará la obtención de resultados que permitan conocer el Clima Organizacional utilizados por los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, según la tabla 1.

Tabla 01

Variable 1: Clima Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Estructura	a) trabajos definidos y organizados	a) ¿en esta organización los trabajos están bien definidos y organizados?	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca	Alta (67-90) Media (43-66) Baja (18-42)
	b) tomar decisiones	b) ¿en esta organización no siempre está claro quién debe tomar las decisiones?		
	c) funcionamiento y responsabilidad	c) ¿la organización se preocupa de que tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la responsabilidad de cada trabajador?		
	d) solicitar permiso	d) ¿la organización se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la responsabilidad de cada trabajador?		
	e) detalles administrativos y tramites	e) ¿las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir?		
	f) desorganización	f) ¿a veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?		
	g) jefe directo	g) ¿En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe directo?		
	h) personas apropiadas	h) ¿Quiénes dirigen la organización prefieren reunir las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas en sus puestos habituales?		
Responsabilidad	a) encomendar actividad	a) ¿en esta organización cuando se encomienda una actividad hay poca confianza en la persona que asume el cargo?	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca	Alta (67-90) Media (43-66) Baja (18-42)
	b) confianza	b) ¿quiénes dirigen esta organización prefieren que, quien está haciendo las cosas siga adelante con confianza, en vez de consultar con ellos?		
	c) responsabilidad e iniciativa	c) ¿en esta organización los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad e iniciativa de realizarlo?		
	d) audacia	d) ¿para que un trabajo quede bien, es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa?		
	e) problemas en el trabajo	e) ¿cuándo se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por nosotros mismos y no recurrir necesariamente a los jefes directos?		
	f) errores	f) ¿es común en esta organización que los errores sean superados solo con disculpas?		
	g) asumir responsabilidades	g) ¿uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo?		
	a) mejores puestos			

Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> b) destacar en el trabajo c) reconocimiento d) tendencia e) trabajo bien hecho f) errores son sancionados 	<ul style="list-style-type: none"> a) ¿en esta organización los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos? b) ¿en esta organización existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho? c) ¿En esta organización mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe? d) ¿en esta organización existe tendencia a ser más negativo que positivo? e) ¿en esta organización no hay suficiente recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho? f) ¿en esta organización los errores son sancionados? 	<p>Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca</p>	<p>Alta (67-90)</p>				
Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> a) trabajos sin riesgos b) arriesgar cuando sea necesario c) toma de decisiones d) riesgos ante iniciativa e) asumir riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> a) ¿en esta organización se trabaja de forma lenta, pero segura y sin riesgos? b) ¿esta organización se ha desarrollado porque se ha arriesgado cuando ha sido necesario? c) ¿en esta organización la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos? d) ¿las jefaturas de esta organización están dispuestas a correr riesgos ante una buena iniciativa? e) ¿para que esta organización sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos? 			<p>Media (43-66)</p>			
Calidez	<ul style="list-style-type: none"> a) ambiente de amistad b) ambiente cómodo y relajado c) amistad d) indiferencia e) buenas relaciones humanas 	<ul style="list-style-type: none"> a) ¿entre el personal de esta organización predomina un ambiente de amistad? b) ¿esta organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado? c) ¿en esta organización cuesta mucho llegar a tener amigos? d) ¿en esta organización la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás? e) ¿en esta organización existen buenas relaciones humanas entre jefaturas y el resto de los funcionarios? 				<p>Baja (18-42)</p>		
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> a) poco comprensivo b) aspiraciones de cada funcionario c) superior y subordinado d) interés por las personas 	<ul style="list-style-type: none"> a) ¿En esta organización los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error? b) ¿En esta organización la jefatura se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada funcionario? c) ¿En esta organización no existe mucha confianza entre superior y subordinado? d) ¿La jefatura de esta organización muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes? 					<p>Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca</p>	<p>Alta (67-90)</p>

	e)	ayuda de jefes y compañeros	e) ¿En esta organización cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de jefes y compañeros?		
Normas	a)	exigir rendimiento	a) ¿en esta organización cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de jefes y compañeros?		
	b)	mejorar tarea	b) ¿en esta organización cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de jefes y compañeros?		
	c)	mejorar trabajo individual	c) ¿para las jefaturas de esta organización toda tarea puede ser hecha de mejor manera?		
	d)	mejorar rendimiento	d) ¿en esta organización las jefaturas continuamente insisten en que mejoremos nuestro trabajo individual y grupal?		
	e)	valorar características personales	e) ¿en esta organización mejorará el rendimiento por sí solo cuando los funcionarios estén contentos?		
	f)	hacer bien el trabajo	f) ¿en esta organización se valoran más las características personales de los funcionarios que su rendimiento laboral?		
Conflicto	a)	discusiones y desacuerdos	a) ¿en esta organización las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo?	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca	Alta (67-90)
	b)	discrepancias entre departamentos	b) ¿en esta organización la mejor manera de causar buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos?		Media (43-66)
	c)	decir lo que piensa	c) ¿la jefatura cree que las discrepancias entre los distintos departamentos y personas pueden ser útiles a la organización?		Baja (18-42)
	d)	tomar en cuenta opiniones	d) ¿en la organización se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque no estemos de acuerdo con nuestros jefes?		
identidad	a)	identificación con la organización	a) ¿en esta organización, para llegar a un acuerdo, no se toman en cuenta las distintas opiniones existentes?		
	b)	grupo de trabajo	b) ¿siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien?		
	c)	lealtad hacia la organización	c) ¿hasta donde yo me doy cuenta, existe lealtad hacia esta organización?		
	d)	propios intereses	d) ¿en esta organización la mayoría de los funcionarios están más preocupados de sus propios intereses?		

Tabla 2

Variable 2: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	ítems	nivel y rango
I. Satisfacción con el ambiente físico	1. Objetivos, metas y tasas de producción	¿Esta satisfecho con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?	
	2. Limpieza, higiene y salubridad	¿Esta satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?	
	3. Entorno físico y espacio	¿Esta satisfecho con el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo?	
	4. Temperatura del local	¿Esta satisfecho con la temperatura de su local de trabajo?	Baja
II. Satisfacción con la supervisión	1. Relaciones personales con superiores	¿Esta satisfecho con las relaciones personales con sus superiores?	(12-28)
	2. Supervisión que ejercen	¿Esta satisfecho con la supervisión que ejercen sobre usted?	regular
	3. Proximidad y frecuencia con que se es supervisado	¿Esta satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado?	(28-44)
	4. Supervisores que juzgan tarea	¿Esta satisfecho con la forma en que sus supervisores juzguen sus tareas?	Alto
	5. Igualdad y justicia de trato	¿Esta satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa?	(44-60)
	6. Apoyo de superiores	¿Esta satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores?	
III. Satisfacción con las prestaciones recibidas	1. Negociación sobre aspectos laborales	¿Esta satisfecho con la forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales?	
	2. Grado de cumplimiento de la empresa	¿Esta satisfecho con el grado en que la organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?	

Tabla 3

Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Clima organizacional

Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
1) Estructura	1-8	8
2) Responsabilidad	9-15	7
3) Recompensa	16-21	6
4) Riesgo	22-26	5
5) Calidez	27-31	5
6) Apoyo	32-36	5
7) Normas	37-42	6
8) Conflicto	43-46	4
9) Identidad	47-50	4
	Total de Ítems	50

Fuente: Elaborado por el Investigador

El cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Comas, para recoger información respecto al clima organizacional utilizados a los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017; tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 2.

Tabla 4

Escala de medición: Variable (X) Clima organizacional

Índices	Puntaje
a) Nunca	1
b) Casi nunca	2
c) A veces	3
d) Casi siempre	4
e) Siempre	5

Fuente: Robinson et. al. (1995)/ Adaptado por el Investigador

El cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Comas, para recoger información respecto al clima organizacional utilizados a los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, tiene las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 1.

Variable 2: Satisfacción laboral

Para el recojo de información de la segunda variable se utilizó una ficha de observación dirigido a los trabajadores de la Municipalidad de Comas, dicho instrumento consta de 12 ítems, que facilitarán la obtención de datos que permitan conocer las satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, según la tabla 2.

Tabla 5

Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Ítems	Número de Ítems
1) Satisfacción con el ambiente físico	1-4	4
2) Satisfacción con la supervisión	5-9	6
3) Satisfacción con las prestaciones recibidas.	10-12	2
Total de Ítems		12

Fuente: Elaborado por el Investigador

La ficha de observación aplicada a los niños, para recoger información respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 5.

Tabla 6

Escala de medición: Variable 1 Satisfacción Laboral

Índices	Puntaje
a) Nunca	1
b) Casi nunca	2
c) A veces	3
d) Casi siempre	4
e) Siempre	5

Fuente: Monjas (2007) / Adaptado por el Investigador

La ficha de observación aplicada a los trabajadores, para recoger información respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, tienen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 2.

2.3 Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4), la metodología de la investigación es el enfoque cuantitativo. Enfoque cuantitativo; usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones.

2.4 Tipos de Estudio

Zorrilla (1993:43) mencionado por Jaramillo (2015), por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es básica busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

Asimismo el tipo de investigación es aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

2.5 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de los investigadores. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152), afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

El diseño es de corte transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 154) afirman, que el diseño es transversal, pues son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 93), el tipo de la investigación es correlacional. tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población:

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 174), La población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. La población estuvo conformada por 274 trabajadores de la Municipalidad de Comas

Muestra:

Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra. En cuanto a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 172), refiere que la muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta. La muestra estuvo conformada por 160 trabajadores de la Municipalidad de Comas.

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

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (274): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 274}{0,05^2 (274 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 160,17$$

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 177) Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Las

unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor

2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas e Instrumentos

Encuesta

Para la recolección de datos se empleó la encuesta, la cual se adjunta en los anexos, en esta investigación se usaron dos cuestionarios, uno para la variable clima organizacional y otra para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 207) sostiene que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se quieran medir. El instrumento consta de preguntas cerradas, con respuestas delimitadas a las opciones dadas, marcando la de preferencia y preguntas abiertas, las cuales no delimitan las alternativas de respuesta, pudiéndose obtener diferentes datos de cada individuo de la muestra.

Cuestionario

Datos generales

Título:	Clima organizacional
Autor:	Basado en el cuestionario clima organizacional de Litwin y Stringer, cuestionario de 50 preguntas en una escala tipo Likert.
Procedencia:	Lima

Objetivo:	Describir las características de la variable clima organizacional.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.
Estructura:	La escala consta de 50 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) a veces; (2) Casi Nunca; (1) Nunca. Asimismo, la escala está conformada por 09 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre clima organizacional.

Datos generales

Título:	Satisfacción laboral
Autor:	Basado en la escala Meila y Peiro, cuestionario de 12 preguntas en una escala tipo Likert.
Procedencia:	Lima 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable satisfacción Laboral.
Administración:	Individual
Duración:	8 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la satisfacción laboral.
Estructura:	La escala consta de 12 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) a veces; (2) Casi Nunca; (1) Nunca. Asimismo, la escala está conformada por 02 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre satisfacción laboral.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200) Validez se refiere al grado en que un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema. La validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos

Tabla 7

Jurados expertos

Experto	Especialidad
Mgtr. Willian Sebastián Flores	Gestión Económica Empresarial
Mgtr. Sonia Romero Vela	Metodología de la Investigación
Mgtr. Samuel Rivera Castilla	Administración

Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 207) La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

La confiabilidad se determinó con el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual es aplicable a escalas de valores tipo Likert. Así mismo se realizó la prueba piloto a una muestra de 30 trabajadores de la Municipalidad de Comas.

Cronbach (1951) citado por Dominguez, Lara (2015, p.1328), sostuvo que el Alfa de Cronbach es conocido que el coeficiente α está influenciado por las características propias del instrumento, por ejemplo, número de ítems y por la proporción de la varianza total del test debida a la covariación de los ítems

Tabla 8

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz B. (2002).

La tabla 4 permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 9

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1:**Clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,847	50

En la tabla 5 se observa que se sometieron al análisis de confiabilidad 50 ítems de la variable clima organizacional que dio como resultado 0,920, que según los valores refleja muy alta confiabilidad, mientras que en la tabla 6 se sometieron al análisis de confiabilidad 12 ítems de la variable satisfacción laboral que dio como resultado 0,695, que según los valores refleja una alta confiabilidad.

Tabla 10

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2:**Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,815	12

2.8 Método de análisis e interpretación de datos

El trabajo de investigación hizo uso del método científico como método general, este método es el camino para producir conocimiento objetivo, es un modo razonado de indagación establecido en forma deliberada y sistemática, que está constituido por una serie de etapas para producir conocimiento. Según Cegarra (2011, p. 82) el método hipotético deductivo es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que se plantea. “Consiste en emitir hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas” .El método hipotético deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de resultados comprobando la verdad de los enunciados, este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional (la formulación de la hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad (la observación y la realidad)

2.9 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por las exigencias de diseño correspondiente a la investigación cuantitativa que establece Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato los pasos a desarrollar en el proceso de investigación. Asimismo, se cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica, la cual se hace referencia de los autores mencionados con sus respectivos datos, editorial y todo lo que éste conlleva. Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y de los criterios existentes para denominar al autor con su respectivo artículo científico, además se precisa la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, los cuales fueron tomados de revistas indexadas, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, tanto de la variable clima organizacional, así como de la variable satisfacción laboral, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta, se realizó el análisis descriptivo de los datos generales; y posteriormente el análisis realizado mediante el tratamiento estadístico SPSS 23, se procedió a la presentación de los niveles y rangos porcentuales para el proceso de interpretación.

Tabla 11

Niveles, frecuencias y porcentajes de la V1: Clima organizacional

V1:Clima organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	5,6	5,6	5,6
	Regular	142	88,8	88,8	94,4
	Eficiente	9	5,6	5,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

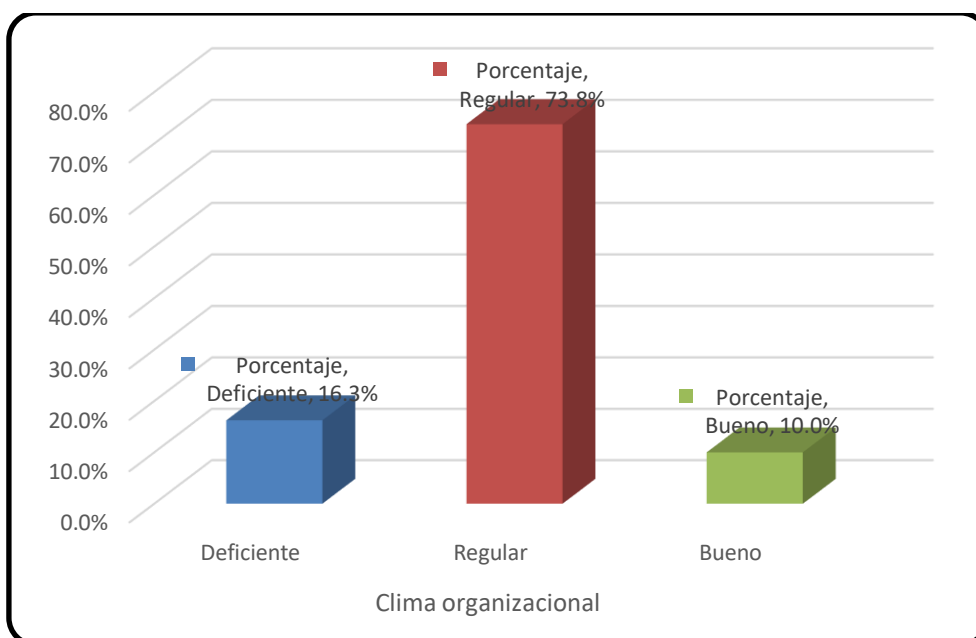


Figura 1. Distribución de frecuencias y porcentajes V1: Clima organizacional

En la tabla 11 y figura 2 se aprecia que de los niveles del clima organizacional según el personal encuestado es regular en un 73,8%, regular en un nivel de 10,0%, mientras que un 16,3% percibe que el nivel de clima organizacional es deficiente.

Tabla 12

Niveles, frecuencias y porcentajes de la V2: Satisfacción laboral

V2:Satisfacción laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	26	16,2	16,2	16,2
	Regular	118	73,8	73,8	90,0
	Eficiente	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

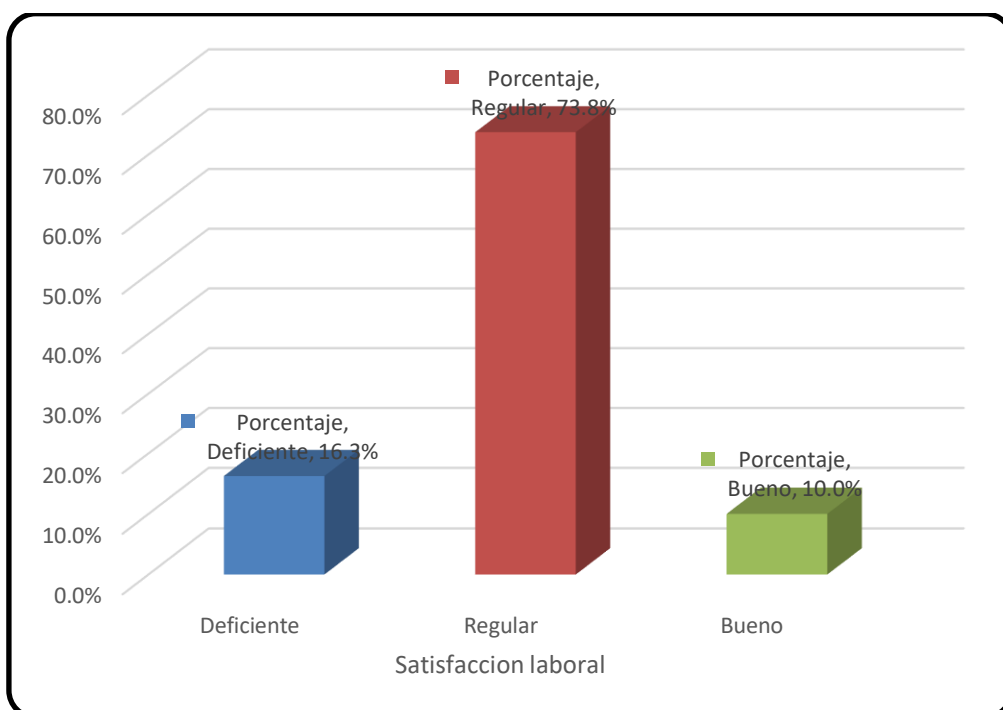


Figura 2. Distribución de frecuencias y porcentajes V2: Satisfacción laboral

En la tabla 12 y figura 3 se observa la descripción de los niveles referente a la variable satisfacción laboral, que un 73,8% de los encuestados considera que el nivel es regular, mientras que el 16,3% manifiesta que el nivel de satisfacción laboral en la institución es moderado, siendo bueno en un 10,0%.

Resultado general de la investigación

3.1.1 Niveles comparativos entre el clima organizacional y satisfacción laboral según trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre clima organizacional y satisfacción laboral

Tabla cruzada Clima organizacional * satisfaccion laboral

		Satisfaccion laboral			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
Clima Organizacional	MALO	Recuento	7	2	0	9
		% del total	4.4%	1.3%	0.0%	5.6%
	REGULAR	Recuento	19	116	7	142
		% del total	11.9%	72.5%	4.4%	88.8%
	BUENO	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0.0%	0.0%	5.6%	5.6%
Total		Recuento	26	118	16	160
		% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%

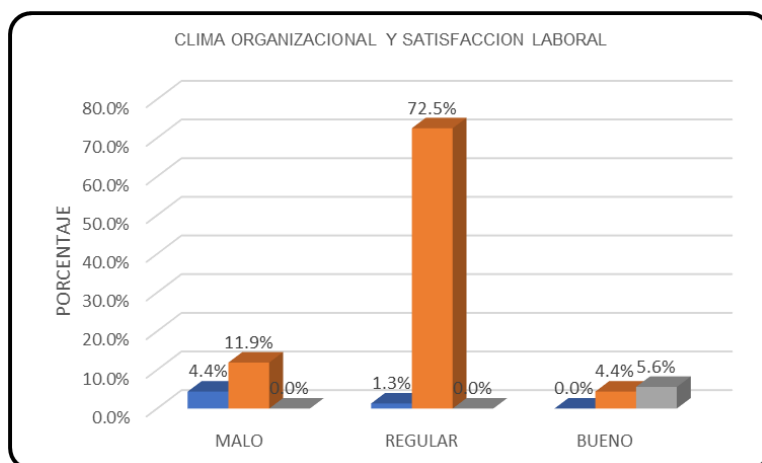


Figura 3. Niveles entre clima organizacional y satisfacción laboral

La tabla 13 y figura 03 relacionadas entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017 se observa que el

5.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de clima organizacional es bueno por lo que el nivel de satisfacción es bueno, mientras que el 72.5% de los encuestados manifiestan que el nivel de clima organizacional es regular por lo que el nivel de satisfacción laboral es regular y el 4.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de clima organizacional es malo por lo que el nivel de satisfacción es malo de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre estructura y satisfacción laboral

Tabla cruzada Estructura * satisfaccion laboral

		Clima organizacional			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
Estructura	MALO	Recuento	22	30	0	52
		% del total	13.8%	18.8%	0.0%	32.5%
	REGULAR	Recuento	4	68	4	76
		% del total	2.5%	42.5%	2.5%	47.5%
	BUENO	Recuento	0	20	12	32
		% del total	0.0%	12.5%	7.5%	20.0%
Total		Recuento	26	118	16	160
		% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%

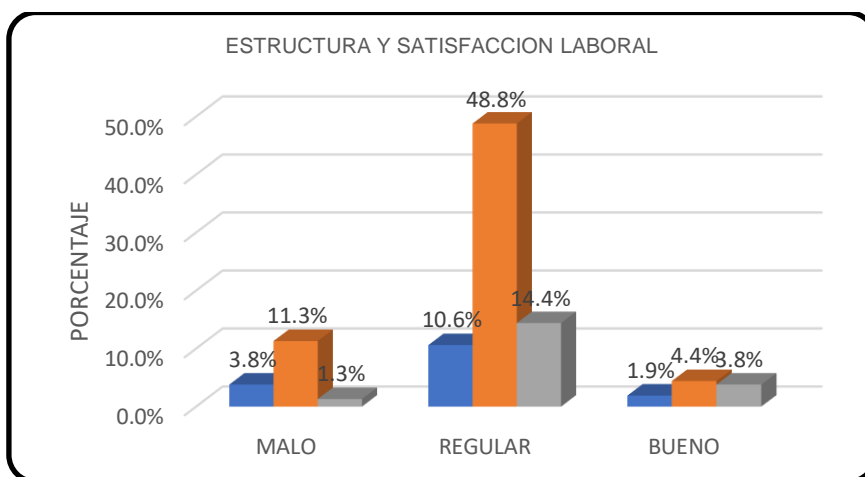


Figura 4. Niveles entre estructura y satisfacción laboral

La tabla 14 y figura 04 se observa que el 13.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión estructura es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 42.5% de los encuestados

manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión estructura es regular y el 7.5% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión estructura es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 15

Distribución de frecuencias entre responsabilidad y satisfacción laboral

		Satisfaccion laboral				
		MALO	REGULAR	BUENO	Total	
Responsabilidad	MALO	Recuento	6	20	0	26
		% del total	3.8%	12.5%	0.0%	16.3%
	REGULAR	Recuento	16	78	7	101
		% del total	10.0%	48.8%	4.4%	63.1%
	BUENO	Recuento	4	20	9	33
		% del total	2.5%	12.5%	5.6%	20.6%
Total	Recuento	26	118	16	160	
	% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%	

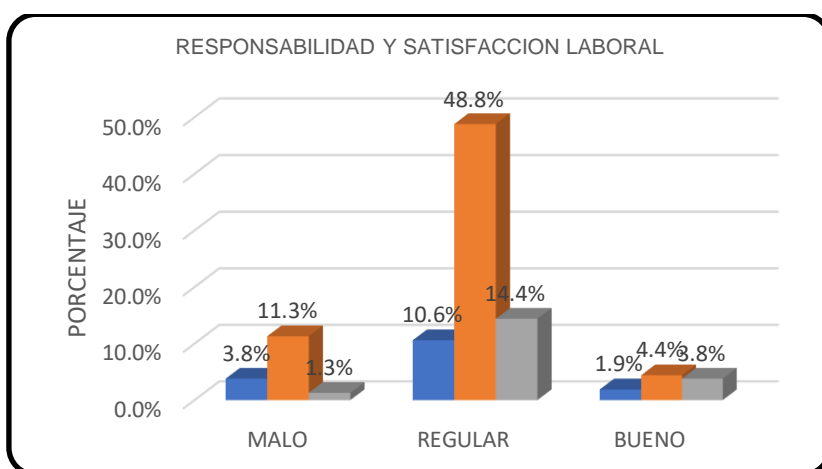


Figura 5. Niveles entre responsabilidad y satisfacción laboral

La tabla 15 y figura 05 se observa que el 3.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión responsabilidad es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 48.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión responsabilidad es regular y el 5.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral

en la dimensión responsabilidad es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 16

Distribución de frecuencias entre recompensa y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
		MALO	REGULAR	BUENO	Total	
Recompensa	MALO	Recuento	8	14	0	22
		% del total	5.0%	8.8%	0.0%	13.8%
	REGULAR	Recuento	17	87	5	109
		% del total	10.6%	54.4%	3.1%	68.1%
	BUENO	Recuento	1	17	11	29
		% del total	.6%	10.6%	6.9%	18.1%
Total	Recuento	26	118	16	160	
	% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%	

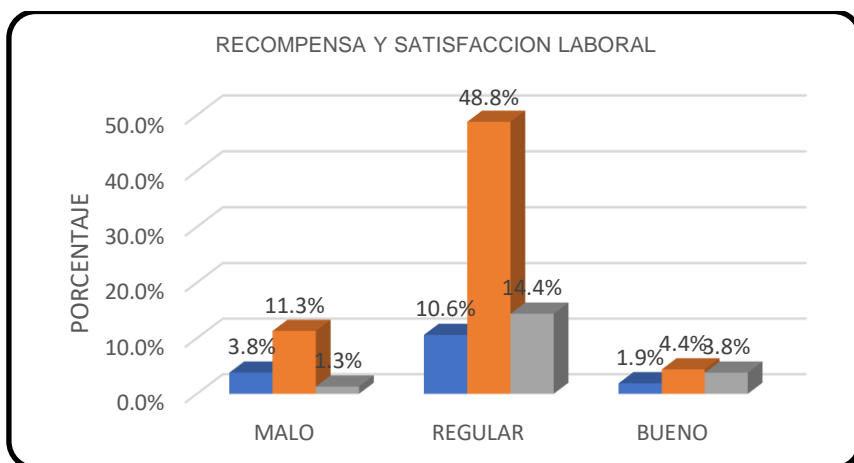


Figura 6. Niveles entre recompensa y satisfacción laboral

La tabla 16 y figura 06 se observa que el 5.0% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión recompensa es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 54.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión recompensa es regular y el 6.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión recompensa es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 17

Distribución de frecuencias entre riesgo y satisfacción laboral

		Tabla cruzada Riesgo * satisfaccion laboral				
		Satisfaccion laboral				
		MALO	REGULAR	BUENO	Total	
Riesgo	MALO	Recuento	10	23	1	34
		% del total	6.3%	14.4%	.6%	21.3%
	REGULAR	Recuento	14	87	6	107
		% del total	8.8%	54.4%	3.8%	66.9%
	BUENO	Recuento	2	8	9	19
		% del total	1.3%	5.0%	5.6%	11.9%
Total	Recuento	26	118	16	160	
	% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%	

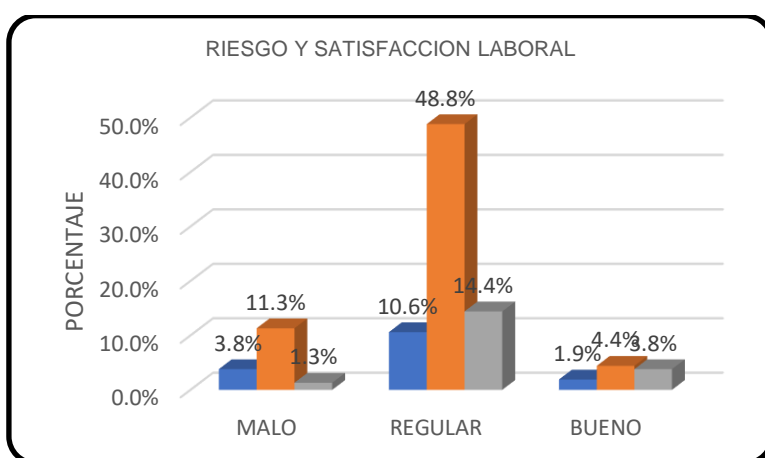


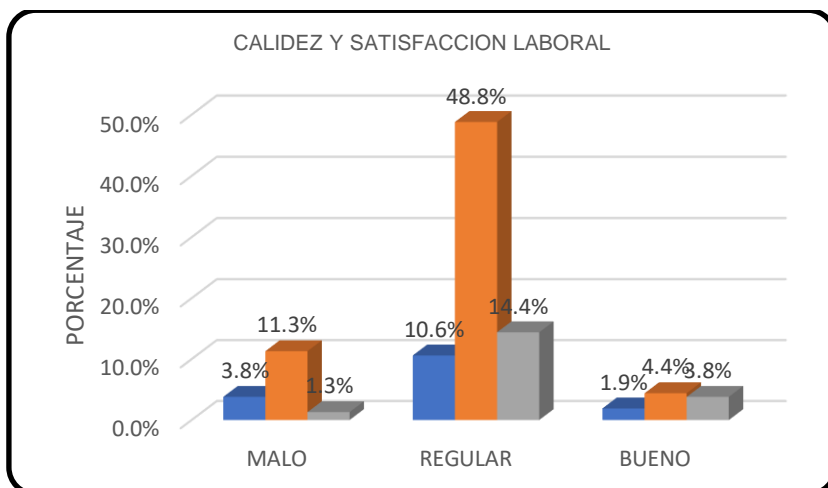
Figura 7. Niveles entre riesgo y satisfacción laboral

La tabla 17 y figura 07 se observa que el 6.3% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión riesgo es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 54.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión riesgo es regular y el 5.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión riesgo es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 18

Distribución de frecuencias entre calidez y satisfacción laboral

		Satisfaccion laboral			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
Calidez	MALO	Recuento	15	25	0	40
		% del total	9.4%	15.6%	0.0%	25.0%
	REGULAR	Recuento	11	87	4	102
		% del total	6.9%	54.4%	2.5%	63.8%
	BUENO	Recuento	0	6	12	18
		% del total	0.0%	3.8%	7.5%	11.3%
Total	Recuento	26	118	16	160	
	% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%	

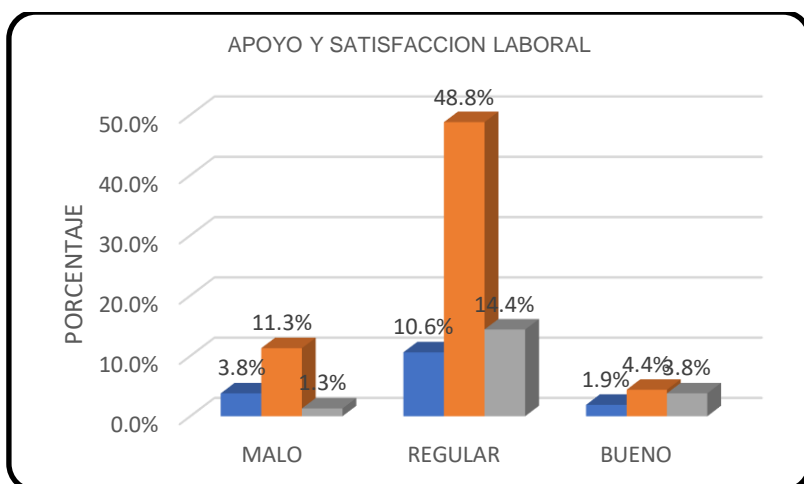
*Figura 8. Niveles entre calidez y satisfacción laboral*

La tabla 18 y figura 08 se observa que el 9.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión calidez es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 54.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión calidez es regular y el 7.5% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión calidez es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 19

Distribución de frecuencias entre apoyo y satisfacción laboral

		Tabla cruzada Apoyo * satisfaccion laboral				
		Satisfaccion laboral				
		MALO	REGULAR	BUENO	Total	
Apoyo	MALO	Recuento	11	23	3	37
		% del total	6.9%	14.4%	1.9%	23.1%
	REGULAR	Recuento	12	83	5	100
		% del total	7.5%	51.9%	3.1%	62.5%
	BUENO	Recuento	3	12	8	23
		% del total	1.9%	7.5%	5.0%	14.4%
Total	Recuento	26	118	16	160	
	% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%	

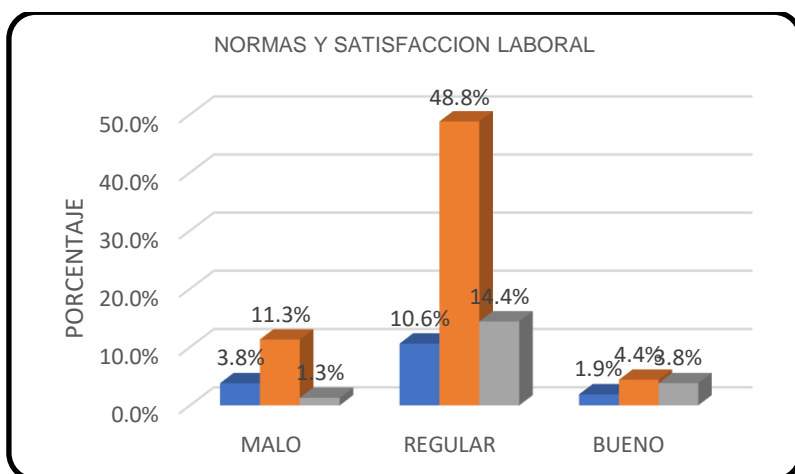
*Figura 9. Niveles entre apoyo y satisfacción laboral*

La tabla 19 y figura 09 se observa que el 6.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión apoyo es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 51.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión apoyo es regular y el 5.0% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión apoyo es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 20

Distribución de frecuencias entre normas y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Normas	MALO	Recuento	10	18	0	28
		% del total	6.3%	11.3%	0.0%	17.5%
	REGULAR	Recuento	16	93	10	119
		% del total	10.0%	58.1%	6.3%	74.4%
	BUENO	Recuento	0	7	6	13
		% del total	0.0%	4.4%	3.8%	8.1%
Total		Recuento	26	118	16	160
		% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%

*Figura 10. Niveles entre normas y satisfacción laboral*

La tabla 20 y figura 10 se observa que el 6.3% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión normas es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 58.1% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión normas es regular y el 3.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión normas es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 21

Distribución de frecuencias entre conflicto y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
Conflicto	MALO	Recuento	6	15	2	23
		% del total	3.8%	9.4%	1.3%	14.4%
	REGULAR	Recuento	15	83	9	107
		% del total	9.4%	51.9%	5.6%	66.9%
	BUENO	Recuento	5	20	5	30
		% del total	3.1%	12.5%	3.1%	18.8%
Total	Recuento	26	118	16	160	
	% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%	

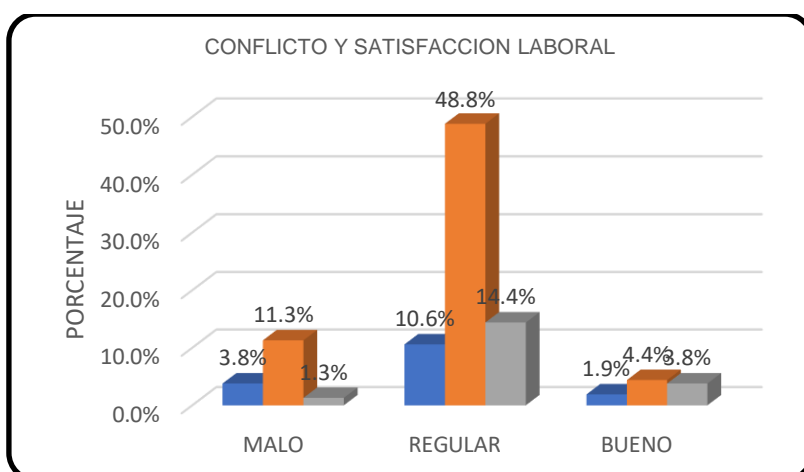


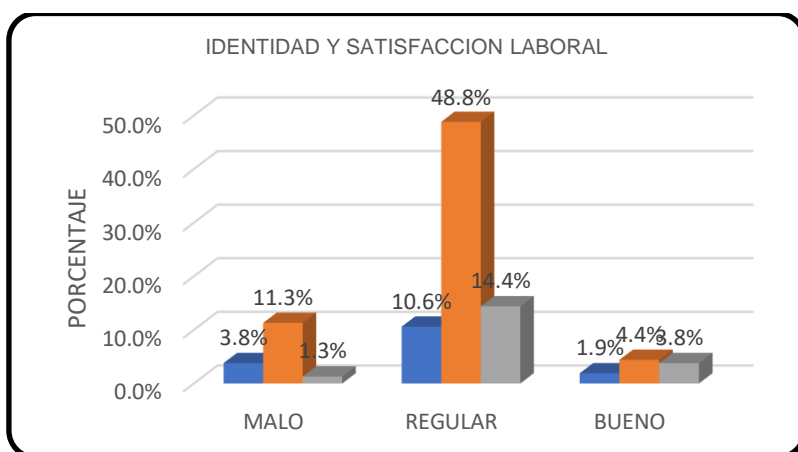
Figura 11. Niveles entre conflicto y satisfacción laboral

La tabla 21 y figura 11 se observa que el 3.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión conflicto es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 51.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión conflicto es regular y el 3.1% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión conflicto es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 22

Distribución de frecuencias entre identidad y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
Identidad	MALO	Recuento	6	17	3	26
		% del total	3.8%	10.6%	1.9%	16.3%
	REGULAR	Recuento	18	78	7	103
		% del total	11.3%	48.8%	4.4%	64.4%
	BUENO	Recuento	2	23	6	31
		% del total	1.3%	14.4%	3.8%	19.4%
Total	Recuento	26	118	16	160	
	% del total	16.3%	73.8%	10.0%	100.0%	

*Figura 12. Niveles entre identidad y satisfacción laboral*

La tabla 22 y figura 12 se observa que el 3.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión identidad es malo por lo que el clima organizacional es malo, mientras que el 48.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión identidad es regular y el 3.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión identidad es bueno por lo que el nivel de clima organizacional es bueno de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

3.2 Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hg: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 23

Grado de correlación y nivel de significación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Correlaciones			Clima organizacional	Satisfaccion laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	160	160
	Satisfaccion laboral	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	160	160

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

La tabla 23 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,580^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 24

Grado de correlación y nivel de significación entre estructura y satisfacción laboral

Correlaciones			Estructura	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	160	160

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

La tabla 24 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva muy alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,564^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 25

Grado de correlación y nivel de significación entre responsabilidad y satisfacción laboral

Correlaciones			Responsabilidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,228 **
		Sig. (bilateral)		,004
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,228 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	160	160

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

La tabla 25 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva baja entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,228^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 26

Grado de correlación y nivel de significación entre recompensa y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Recompensa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Recompensa	1,000	,400**
	Coeficiente de correlación		,000
	Sig. (bilateral)		
	N	160	160
	Satisfacción laboral	,400**	1,000
	Coeficiente de correlación		,000
	Sig. (bilateral)		
	N	160	160

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

La tabla 26 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva moderada entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,400^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre desafío y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre desafío y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 27

Grado de correlación y nivel de significación entre riesgo y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Riesgo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,316**
		N	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,316**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	160

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

La tabla 27 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva moderada entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,316^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre riesgo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre relaciones y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre relaciones y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 28

Grado de correlación y nivel de significación entre calidez y satisfacción laboral

Correlaciones				
		Calidez		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Calidez	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	160	160

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

La tabla 28 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,519^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre calidez y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 6

Ho: No existe relación significativa entre apoyo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017..

H1: Existe relación significativa entre apoyo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 29

Grado de correlación y nivel de significación entre apoyo y satisfacción laboral

Correlaciones			Apoyo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Apoyo	Coeficiente de correlación	1,000	,241 **
		Sig. (bilateral)		,002
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,241 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	160	160

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

La tabla 29 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva baja entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,241^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre apoyo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 7

Ho: No existe relación significativa entre estándares y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre estándares y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 30

Grado de correlación y nivel de significación entre normas y satisfacción laboral

Correlaciones			Normas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Normas	Coeficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	160	160

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

La tabla 30 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva baja entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,366^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre normas y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 8

Ho: No existe relación significativa entre conflictos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre conflictos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 31

Grado de correlación y nivel de significación entre conflicto y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Conflicto	Satisfaccion laboral
Rho de Spearman	Conflicto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,394
		N	160
	Satisfaccion laboral	Coeficiente de correlación	,394
		Sig. (bilateral)	,239
		N	160

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

La tabla 31 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva baja entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,394^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre conflicto y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Hipótesis específica 9

Ho: No existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

H1: Existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Tabla 32

Grado de correlación y nivel de significación entre identidad y satisfacción laboral

Correlaciones			Identidad	Satisfaccion laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,453
		Sig. (bilateral)		,053
		N	160	160
	Satisfaccion laboral	Coeficiente de correlación	,453	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	
		N	160	160

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

La tabla 32 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva muy moderada entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,453^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral d los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

IV. Discusión

4.1 Discusión de resultados

Respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general, lo que lleva a aceptar la primera hipótesis de investigación. En la tabla 21, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.580**, se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que afirma que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Esto es consecuente con los autores e investigaciones que reportan la existencia a través del tiempo de una relación significativa entre las variables los resultados coinciden con Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2016).

En la evaluación de cada una de las dimensiones de la variable uno se observa, que la tabla 22 se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.564**, donde se observa que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que demuestra que existe una relación significativa entre la estructura y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis dos: responsabilidad, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.228**, por lo que se considera una correlación positiva moderada. Así mismo el valor de p = 0,000 es menor que 0.05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión responsabilidad y la variable satisfacción laboral. Por lo tanto se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que demuestran que existe una relación significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

En la tabla 24, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis tres: recompensa, que afirma que existe correlación positiva alta entre recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017 en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.400**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión recompensa y la variable satisfacción laboral.

En la tabla 25, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis cuatro: riesgo, que afirma que existe correlación positiva muy alta entre riesgo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.316**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión riesgo y la variable satisfacción laboral.

En la tabla 26, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis cinco: calidez, que afirma que existe correlación positiva alta entre relaciones y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017 en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.519**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión calidez y la variable satisfacción laboral.

En la tabla 27, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis seis: apoyo, que afirma que existe correlación positiva moderada entre apoyo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.241**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral.

En la tabla 28, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis siete: normas, que afirma que existe correlación positiva alta entre normas y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.366**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión normas y la variable satisfacción laboral

En la tabla 29, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis ocho: conflicto, que afirma que existe correlación positiva moderada entre conflicto y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017 en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.394**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión conflicto y la variable satisfacción laboral

En la tabla 30, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis nueve: identidad, que afirma que existe correlación positiva moderada entre identidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017., en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada. Esta tabla muestra el

coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.453**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre la dimensión identidad y la variable satisfacción laboral

V. Conclusiones

5.1 Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos queda demostrado lo siguiente:

Primera: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,580** siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables), es decir a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Segunda: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,564** siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables), es decir a mayor estructura mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017

Tercera: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,228** siendo ésta una correlación positiva baja entre las variables), es decir a mayor responsabilidad mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Cuarta: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,400** siendo ésta una correlación positiva moderada entre las variables), es decir a mayor recompensa mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Quinta: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre riesgo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,316** siendo ésta una correlación positiva baja entre

las variables), es decir a mayor riesgo mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Sexta: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre calidez y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,519** siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables), es decir a mayor calidez mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Séptima: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre apoyo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,241** siendo ésta una correlación positiva baja entre las variables), es decir a mayor apoyo mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Octava: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre normas y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,366** siendo ésta una correlación positiva baja entre las variables), es decir a mayores normas mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Novena: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre conflicto y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,394** siendo ésta una correlación positiva baja entre las variables), es decir a mayor conflicto mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Decima: según los datos obtenidos se observa que existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017. (Rho de Spearman = 0,453** siendo ésta una correlación positiva moderada entre las variables), es decir a mayor identidad mayor satisfacción la t entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera: se recomienda al área de recursos humanos de la Municipalidad de Comas considerar los resultados de la presente investigación y mantener un buen clima organizacional, el cual influirá en las relaciones interpersonales lo que ayudara a generar mejores condiciones laborales y gratificantes para una mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Segunda: se recomienda fortalecer las políticas de motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

Tercera: Se recomienda al área de recursos humanos de la Municipalidad de Comas implementar mecanismos que solucionen los bajos índices identificados en esta investigación, con respecto a la responsabilidad e identidad entre los trabajadores de la Municipalidad de Comas.

Cuarta: se recomienda implementar el programa de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen a la municipalidad, con el propósito de que conozcan su historia, forma de gobierno, alcance institucional, logros y beneficios, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.

Quinta: se recomienda fortalecer óptimas relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Acosta, A., Fernández, N. y Mollón, M. (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Editorial Pearson. España.
- Acosta, B. y Venegas, C. (2010) en la tesis: *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*. Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM.
- Alfaro, R., Leeyton, S., Meza, A. y Sáenz I. (2012). En la tesis: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Araya-Castillo, L., & Pedreros-Gajardo, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(142).
- Alva, Z. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, 2014*.
- Baiz, C. (2006). *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Bernhard, H. (2014). *BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Universidad Técnica Federico Santa María. Santiago de Chile. Tercera edición. BHH Ltda.
- Capote, C. (2013). *La gerencia sin práctica: Análisis del desempeño de la empresa socialista en Cuba*. EE.UU.

- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Chiang, Martín y Núñez (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- Crismán, R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas. Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza*. Editorial ACCI ediciones – Asociación cultural y científica iberoamericana.
- Gómez, C., Incio, O., y Velásquez, O. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernández, J. (2014). *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas*. Mérida.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F.
- Martínez, D. (2011). *El proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una institución de servicio de imagen para la salud*. Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. EL IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Centro editorial Universidad del Rosario.
- Menéndez F. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*.

- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú.*
- Palomo, M. (2008) *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 5ª. Edición. ESIC Editorial. Madrid*
- Peña, M; Díaz, Ma., Carrillo, A. (2015) en el trabajo de investigación: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar laboral. Revista Internacional Administración & Finanzas. Volumen 8. Número 1.*
- Polanco C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Tegucigalpa.*
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011) *en el trabajo de investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: "evaluación en una empresa pública chilena" Revista: Salud & Sociedad | V. 2 | No. 2 | PP. 219 – 234 | mayo - agosto | 2011 | ISSN 0718-7475 |.*
- Tejada, J; Giménez, V; Gan, F; Viladot, G; Fandos, M; González, A; Jiménez, J. (2007). *Formación de formadores, Volumen 2. Madrid. España. Par: S.A.*

VIII. Anexos

ANEXO 1: Artículo Científico



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017

AUTOR:

Br. Reynato Carlos Gonzales Tinco
Escuela de Postgrado

Resumen

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, el tipo de investigación es básica, diseño no experimental y la metodología es de enfoque cuantitativo, para la realización de la investigación se determinó una muestra a 160 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios tipo escala de Likert, el análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0.873 y 0.851 respectivamente. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular las tablas cruzadas, correlaciones y niveles de significancia, usando el programa SSPS (versión 23.0).

Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, se recomienda la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, municipalidad, trabajadores.

Abstract

The present research was carried out with the purpose of knowing the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the Municipality of Comas, the type of research is basic, non - experimental design and the methodology is of Quantitative approach, a sample was determined for 160 workers who were given two Likert scale questionnaires, the reliability analysis of the questionnaires gives a Cronbach alpha coefficient for the scale of job satisfaction and Organizational climate of 0.873 and 0.851 respectively. Once the data were tabulated, the statistical treatment consisted of calculating the cross tables, correlations and levels of significance using the SSPS program (version 23.0).

The results show that there is a direct correlation between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Municipality of Comas, it is recommended the need to promote an adequate organizational climate in order to make workers feel motivated.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, municipality, workers

Introducción

A nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, los cuales se dan en las instituciones públicas y privadas, donde a lo largo de los años se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales para una buena atención a los usuarios, todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

Finalmente, la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la municipalidad, no es el adecuado, debido a los diversos factores que se ha mencionado en los párrafos antecedentes y todo ello representa el reflejo de sus desempeños y la gestión de la organización que no llega a cumplir con las expectativas esperadas de la población. En la actualidad el clima organizacional tiene una relación directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas.

Antecedentes del problema

Meléndez (2015) indico en su tesis *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaria administrativa financiera del Ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*, Magister en Gestión del Talento Humano, Quito, Ecuador.

Luengo (2013) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*, Magister Scientiarum en Educación, tesis con mención en Gerencia de Organizaciones Educativas, Maracaibo, Venezuela.

Almeyda et at (2016), *“Determinantes de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana”* Maestría en Administración Estratégica de Negocios. Lima, Perú.

Tavara (2015) *Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N 48 de Malingas – Tambogrande*, Maestría en Educación con mención en Gestión Educativa. Piura, Perú.

Revisión de la literatura

Definiciones de clima organizacional

Forehand y Gilmer, (1964) conjunto de características que describen una organización, distinguiéndola de las otras, manteniéndose relativamente duradera en el tiempo e influenciando el comportamiento de sus participantes.

Litwin y Stringer (1968), sistema de características mensurables del ambiente de trabajo, percibidas directas o indirectamente por las personas que viven y trabajan en este ambiente e influyen en la motivación y el comportamiento.

Definiciones de satisfacción laboral

Locke (1976), quien parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función.

Hunt y Osborn (2005) como “El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos negativos y positivos hacia su trabajo”, el autor destaca dos elementos que vienen hacer, la satisfacción propiamente dicha o la insatisfacción.

Problema

Con respecto, al clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad de Comas, se observó que el ambiente laboral no es el óptimo, es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, los cuales son analizadas mediante el estudio del clima organizacional en las siguientes dimensiones; estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, normas, conflicto e identidad,

Finalmente, la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la municipalidad, no es el adecuado, debido a los diversos factores que se ha mencionado en los párrafos antecedentes y todo ello representa el reflejo de sus desempeños y la gestión de la organización que no llega a cumplir con las expectativas esperadas de la población.

¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?

Objetivo

Una vez identificados todos estos factores se tomarán en cuenta para su pronta mejora, por ende todos los empleados tendrán un buen clima y satisfacción laboral tanto en lo individual como en lo colectivo.

Debido a la gran cantidad de clientes externos que tiene dicha institución, es necesario que estén bien definidos los aspectos que puedan causar conflictos organizacionales para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejoren los procesos que desempeñan. Por ello el objetivo general es: determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Método

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4), la metodología de la investigación es el enfoque cuantitativo. Enfoque cuantitativo; usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de los investigadores. El diseño es de corte transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 154) afirman, que el diseño es transversal, pues son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un

momento dado. Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 93), el tipo de la investigación es correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 174), La población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. La población estuvo conformada por 160 trabajadores de la Municipalidad de Comas.

Discusión

Respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general, lo que lleva a aceptar la primera hipótesis de investigación, se observa el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.580**, se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que afirma que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.

Araya-Castillo, L., & Pedreros-Gajardo, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(142).

Cárdenas, López y Fraire (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica.

Domínguez-Lara, S. A. (2015). ¿ Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach?. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1326-1328.

García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables.

García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables.

Navia, J. M. A., Echaverría, J. B., & Rodríguez, J. G. S. (2015). Factores motivacionales que permitieron el surgimiento de los productores de cafés especiales en el departamento del Huila. *Revista de Investigaciones Agroempresariales*, 1, 55-67.

Niño, C. F. J. Estado del Arte y Tipos de investigación (Septiembre 2015). NIÑO, Carlos Felipe Jaramillo. Estado del Arte y Tipos de investigación (Septiembre 2015).

ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017”

Autor: Gonzáles Tinco, Reynato Carlos

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima organizacional				
¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Estructura	Trabajos definidos y organizados. Tomar decisiones. Funcionamiento y responsabilidad. Solicitar permiso. Detalles administrativos y trámites. Desorganizada y sin planificación. Jefe directo. Personas más apropiadas.	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8	questionario	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
¿Qué relación existe entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación del clima organizacional que existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Responsabilidad	Encomendar actividad. Confianza. Responsabilidad e iniciativa. Audacia. Problemas en el trabajo. Errores. Asumir responsabilidades.	P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15		1= Deficiente 2=Regular 3= Eficiente
¿Qué relación existe entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017	Recompensa	Mejores puestos. Destacar el trabajo. Reconocimiento. Tendencia. Trabajo bien hecho. Errores son sancionados.	P16, P17, P18, P19, P20, P21		
¿Qué relación existe entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017	Riesgo	Trabajo lento, seguro y sin riesgos. Arriesgar cuando sea necesario. Toma de decisiones cautelosa. Riesgos ante una buena iniciativa. Para que esta organización sea Grandes	P22, P23, P24, P25, P26		
¿Qué relación existe entre el riesgo del clima	Determinar la relación que existe entre el riesgo del clima organizacional y la	Existe relación significativa entre el riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los	Calidez	Ambiente de amistad. Ambiente cómodo y relajado. Amistad Indiferencia Buenas relaciones humanas.	P27, P28, P29, P30, P31		
¿Qué relación existe entre el riesgo del clima	Determinar la relación que existe entre el riesgo del clima organizacional y la	Existe relación significativa entre el riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los		Poco comprensivos. Aspiraciones de cada funcionario.	P32, P33, P34, P35, P36		

organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017	Apoyo	Superior y subordinado. Interés por las personas. Ayuda de jefes y compañeros.	P37, P38, P39, P40, P41, P42		
¿Qué relación existe entre la calidez del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre la calidez del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre la calidez del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Normas	Exigir un rendimiento. Tarea debe ser de la mejor manera. Mejorar trabajo individual y grupal. Mejorar el rendimiento. Valorar características personales. Importancia de hacer bien el trabajo.	P43, P44, P45, P46		
¿Qué relación existe entre el apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre el apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Conflicto	Discusiones y desacuerdos. Discrepancias entre departamentos. Decir lo que se piensa. Tomar en cuenta las distintas opiniones.	P47, P48, P49, P50		
¿Qué relación existe entre las normas del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre las normas del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre las normas del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Identidad	Identificación con la organización. Grupo de trabajo. Lealtad hacia la organización. Propios intereses.			
Variable 2: Satisfacción laboral							
¿Qué relación existe entre el conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre el conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Satisfacción con el ambiente físico.	Objetivos, metas y tasas de producción. Limpieza, higiene y salubridad. Entorno físico y espacio. Temperatura del local.	P1, P2, P3, P4 P5, P6, P7, P8, P9, P10	Escala de valores cuestionario	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
¿Qué relación existe entre la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Satisfacción con la supervisión.	Relaciones personales con superiores Supervisión que ejercen Proximidad y frecuencia con que es supervisado. Supervisores que juzgan tarea. Igualdad y justicia de trato Apoyo de superiores.	P11, P12		1= Deficiente 2=Regular 3= Eficiente
¿Qué relación existe entre la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017?	Determinar la relación que existe entre identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Existe relación significativa entre la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.	Satisfacción con las prestaciones recibidas.	Negociación sobre aspectos laborales Grado de cumplimiento de la empresa			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: (2016), el Tipo de investigación es básica la cual persigue crear la elaboración de un conjunto de conocimientos teóricos sin una aplicación práctica inmediata. Suele ser el fundamento de otra investigación (p. 14).</p> <p>Alcance:</p> <p>Trabajadores de la Municipalidad de Comas</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Método: Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la metodología de la investigación es el enfoque cuantitativo. Enfoque cuantitativo Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4).</p>	<p>Población: está constituida por 274 trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.</p> <p>Tipo de muestra: La muestra estuvo conformada por 160 trabajadores de la Municipalidad de Comas.</p> <p>Tamaño de muestra: para la muestra de investigación se tomó a 160 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Basado en el cuestionario de Litwin y Stinger, de 50 preguntas en escala tipo Likert. Año: 2017 Monitoreo: estadístico inferencial Ámbito de Aplicación: Lima Forma de Administración:</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Basado en el cuestionario de Meila y Peiro 10/12, cuestionario de 12 preguntas. Año: 2017 Monitoreo: estadístico inferencial Ámbito de Aplicación: Lima Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se describió a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS 23.</p> <p>INFERENCIAL: Se obtuvo conclusiones útiles para hacer deducciones sobre una totalidad, basándose en la información numérica de la muestra</p>

ANEXO 3 : Matriz de Datos

	VID1							VID2							VID3							VID4							VID5							VID6							VID7							VID8							VID9							V2D1							V2D2							V2D3						
	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V1P18	V1P19	V1P20	V1P21	V1P22	V1P23	V1P24	V1P25	V1P26	V1P27	V1P28	V1P29	V1P30	V1P31	V1P32	V1P33	V1P34	V1P35	V1P36	V1P37	V1P38	V1P39	V1P40	V1P41	V1P42	V1P43	V1P44	V1P45	V1P46	V1P47	V1P48	V1P49	V1P50	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12																						
1	1	1	5	1	3	1	5	1	5	1	2	1	1	3	5	5	5	5	4	1	3	1	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	3	1	1	2	1	3	1	5	4	5	3	4	1	2	1	5	4	5	5	3	5	1	1	1	4	1	5	2	1	2	1																					
2	2	2	2	4	2	4	2	1	3	2	1	5	5	2	2	2	3	3	2	4	1	4	2	2	3	4	3	4	2	2	1	2	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	5	2	1	1	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4																						
3	5	4	5	4	5	3	5	3	1	2	4	2	2	4	2	2	2	3	5	5	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4	2	1	2	3	3	2	5	5	4	1	2	4	3	2	3	1	4	1	1	4	1	4	4	4	5	5	5	4	1	4	1	4																						
4	2	3	2	3	2	5	2	4	1	1	3	2	2	3	1	5	2	1	2	5	5	2	1	3	3	4	4	5	2	3	1	2	4	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	1	5	5	2	3	4	3	3	5	2	2	3	2	3	3	1	4	5																						
5	2	4	2	1	2	3	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	1	3	2	5	1	4	2	4	1	3	5	4	2	4	1	4	3	1	3	4	4	2	4	2	4	5	5	2	2	4	4	1	4	4	2	4	2	2	2	5	2	4	5	3	2	4																						
6	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	5	1	3	1	5	1	2	3	3	3	2	4	3	5	5	1	4	3	3	3	4	2	5	2	5	2	3	1	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	5	3	4																							
7	1	2	1	4	1	2	1	5	4	4	5	1	5	2	5	2	2	5	1	1	4	4	5	2	2	4	2	3	1	2	1	5	4	5	4	1	2	1	4	3	2	1	5	5	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	5	1	1	3	1	2	2	1	1	3																			
8	3	3	3	4	3	4	3	1	4	2	3	2	2	3	4	4	5	3	3	1	4	4	4	3	2	2	5	3	3	2	4	4	5	1	2	2	3	1	4	3	2	4	1	5	3	3	4	3	1	4	3	5	3	3	2	3	3	3	4	3																								
9	1	3	1	4	1	1	1	1	3	2	4	5	4	3	2	5	3	1	1	1	4	3	5	3	4	5	5	1	3	5	1	2	4	3	2	5	1	3	4	3	1	2	1	2	1	3	1	2	4	3	4	1	3	1	3	1	3	3	2	4	1																							
10	5	1	5	4	5	1	5	4	3	1	3	3	2	1	2	3	4	4	5	4	3	2	1	1	1	1	2	5	4	5	1	5	4	5	2	5	4	2	5	4	4	1	2	2	2	2	2	4	5	1	1	2	3	1	4	5	5	4	5	1	2	2	3	4																				
11	2	5	2	3	2	1	2	3	5	1	2	2	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	4	5	4	1	5	1	2	5	1	3	3	1	4	5	2	2	1	2	5	1	4	4	1	1	1	3	5	2	4	5	2	2	2	3	2	5	2	3	5	1																						
12	3	1	3	1	3	5	3	1	2	1	2	3	5	1	1	5	4	4	3	3	4	4	1	1	2	1	2	4	3	1	2	2	3	1	4	1	5	3	2	3	1	5	1	4	1	4	2	4	1	3	2	1	5	3	3	4	3	1	5	5	4	4																						
13	1	2	1	1	1	5	1	4	5	4	2	3	5	2	5	5	5	2	1	1	5	5	3	2	4	1	1	1	1	2	2	5	4	4	4	5	1	1	1	1	2	5	3	3	3	1	1	2	2	5	2	2	1	1	1	4	1	2	5	5	2	1																						
14	5	2	5	5	5	1	5	5	2	3	2	3	5	2	3	3	1	4	5	4	3	2	4	2	5	1	2	5	5	2	4	3	5	1	5	4	3	5	1	1	2	1	3	5	2	5	2	5	2	1	4	2	1	5	5	3	5	2	4	3	5	5																						
15	1	5	1	4	1	3	1	5	2	2	3	5	4	5	2	3	4	2	1	5	4	3	1	5	5	3	2	5	1	5	3	4	2	5	1	2	2	1	3	5	5	1	4	3	5	2	3	5	3	1	5	4	1	1	2	1	5	5	2	5																								
16	4	1	4	3	4	2	4	1	1	3	2	1	2	1	2	1	4	5	4	2	1	3	4	1	3	4	1	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	1	3	5	2	2	5	2	2	5	1	4	3	1	5	4	4	1	4	1	1	2	3	5																								
17	3	2	3	1	3	3	3	5	1	4	1	4	5	2	5	5	2	2	3	1	3	3	5	2	1	2	4	5	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	1	1	2	1	4	1	3	5	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	1	1	5																						
18	2	4	2	1	2	4	2	1	1	2	5	1	2	4	5	1	1	5	2	3	5	5	2	4	5	3	5	5	2	4	5	4	5	5	5	1	2	2	4	3	4	4	3	5	5	5	3	2	4	2	1	4	2	2	2	5	2	4	4	1	3	5																						
19	1	1	1	1	1	5	1	5	2	1	4	2	3	1	5	5	4	5	1	3	3	1	5	1	5	2	5	5	1	1	1	2	4	3	5	3	5	1	4	2	1	4	5	2	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	2	5																								
20	1	3	1	2	1	3	1	5	1	2	3	5	5	3	3	5	1	5	1	4	3	3	4	3	2	1	2	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	1	3	2	3	5	1	3	3	3	5	1	3	5	2	3	2	1	1	2	1	3	5	4	2	3																						
21	1	4	1	4	1	2	1	1	1	1	5	5	5	4	2	2	4	1	1	3	3	2	3	4	5	1	2	4	1	4	3	2	1	1	1	4	3	1	3	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	1	2	4	5	1	1	3	1	4	3	3	3	4																						
22	5	3	5	4	5	4	5	1	3	5	5	3	3	3	2	4	5	5	5	2	5	5	4	3	2	4	4	1	5	3	3	2	2	4	5	1	4	5	2	4	3	5	2	2	3	1	2	3	3	2	5	3	5	5	5	4	5	3	1	2	2	1																						
23	3	4	3	2	3	4	3	2	1	4	4	1	1	4	2	1	1	4	3	5	4	1	4	4	3	4	5	1	3	4	4	1	4	3	1	5	1	3	3	2	4	4	3	5	5	1	5	2	4	1	1	4	5	3	3	3	3	4	5	1	1	1																						
24	5	3	5	3	5	2	5	2	4	3	5	4	5	3	5	5	2	5	5	3	3	3	5	3	1	3	2	1	5	3	2	1	2	3	1	1	4	5	5	5	3	4	2	5	3	1	3	5	3	1	2	3	1	5	5	4	5	3	5	4	1	1																						
25	2	2	2	2	2	4	2	1	3	4	2	3	3	2	5	2	1	1	2	3	1	2	3	2	4	3	5	4	2	2	2	5	4	1	4	5	2	2	4	3	2	4	1	5	1	4	5	1	2	5	4	2	5	2	2	2	2	2	5	1	4																							
26	5	4	5	1	5	1	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	3	4	1	2	4	4	5	4	4	2	2	3	3	1	5	5	3	2	4	4	4	5	1	4	1	1	4	2	4	4	1	5	5	3	5	4	1	5	4	4																						
27	3	1	3	2	3	4	3	2	2	4	4	5	5	1	4	3	3	5	3	1	2	5	2	1	3	5	3	1	3	1	3	3	2	4	1	4	1	3	1	1	1	2	1	4	3	1	2	5	1	5	4	1	3	3	3	5	3	1	2	1	5	1																						
28	3	2	3	1	3	5	3	2	4	3	1	2	5	2	4	4	3	5	3	5	3	5	4	5	4	2	5	1	1	3	3	2	5	1	5	3	5	3	2	3	1	1	2	4	5	3	1	3	2	5	3	2	1	3	4	3	2	4	3	4	3																							
29	5	1	5	2	5	1	5	1	2	5	5	5	5	1	2	3	2	4	5	3	2	4	5	1	3	1	1	5	5	1	5	5	4	2	2	4	5	5	1	3	1	1	4	2	5	5	3	2	1	1	1	1	5	5	3	5	1	2	3	4	5																							
30	4	1	4	4	4	4	4	5	3	2	1	5	5	1	4	5	2	4	4	2	3	4	2	1	1	1	2	3	4	1	4	1	5	2	2	1	5	4	3	1	1	1	5	2	5	3	1	5	1	5	4	1	1	4	4	5	4	1	3	3	3	3																						
31	1	5	1	3	1	4	1	5	2	3	2	5	4	5	3	5	5	3																																																																		

ANEXO 4: Instrumentos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA



CUESTIONARIO CUMA ORGANIZACIONAL

Me dirijo a usted, solicitando su colaboración a fin de obtener información respecto a la comunicación interna del personal administrativo, por lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados me permitirán proponer sugerencias al respecto. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

	NUNCA	CASINUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿En esta organización los trabajos están bien definidos y organizados?					
¿En esta organización no siempre está claro quién debe tomar las decisiones?					
¿La organización se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y la responsabilidad de cada trabajador?					
¿En esta organización no es necesario solicitar permiso cada vez que se hace alguna cosa?					
¿Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir?					
¿A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?					
¿En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe directo?					
¿Quiénes dirigen la organización prefieren reunir las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales?					
¿En esta organización cuando se encomienda una actividad hay poca confianza en la persona que asume el trabajo?					
¿Quiénes dirigen esta organización prefieren que quien está haciendo las cosas siga adelante con confianza, en vez de consultar con ellos?					
¿En esta organización los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad e iniciativa de realizarlo?					
¿Para que un trabajo quede bien, es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa?					
¿Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por nosotros mismos y no recurrir necesariamente a los jefes directos?					
¿Es común en esta organización que los errores sean superados solo con disculpas?					
¿Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo?					
¿En esta organización los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?					
¿En esta organización existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho?					
¿En esta organización mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe?					
¿En esta organización existe tendencia a ser más negativo que positivo?					
¿En esta organización no hay suficiente recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho?					
¿En esta organización los errores son sancionados?					
¿En esta organización se trabaja de forma lenta, pero segura y sin riesgos?					
¿Esta organización se ha desarrollado porque se ha arriesgado cuando ha sido necesario?					
¿En esta organización la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?					
¿Las jefaturas de esta organización están dispuestas a correr riesgos ante una buena iniciativa?					
¿Para que esta organización sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos?					
¿Entre el personal de esta organización predomina un ambiente de amistad?					
¿Esta organización se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?					
¿En esta organización cuesta mucho llegar a tener amigos?					
¿En esta organización la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás?					
¿En esta organización existen buenas relaciones humanas entre jefaturas y el resto de los funcionarios?					
¿En esta organización los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error?					
¿En esta organización la jefatura se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada funcionario?					
¿En esta organización no existe mucha confianza entre superior y subordinado?					
¿La jefatura de esta organización muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes?					
¿En esta organización cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de jefes y compañeros?					
¿En esta organización cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de jefes y compañeros?					
¿Para las jefaturas de esta organización toda tarea puede ser hecha de mejor manera?					
¿En esta organización las jefaturas continuamente insisten en que mejoremos nuestro trabajo individual y grupal?					
¿En esta organización mejorará el rendimiento por sí solo cuando los funcionarios estén contentos?					
¿En esta organización se valoran más las características personales de los funcionarios que su rendimiento laboral?					
¿En esta organización las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo?					
¿En esta organización la mejor manera de causar buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos?					
¿La jefatura cree que las discrepancias entre los distintos departamentos y personas pueden ser útiles a la organización?					
¿En la organización se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque no estemos de acuerdo con nuestros jefes?					
¿En esta organización, para llegar a un acuerdo, no se toman en cuenta las distintas opiniones existentes?					
¿Las personas están satisfechas de estar en esta organización?					
¿Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien?					
¿Hasta donde yo me doy cuenta, existe lealtad hacia esta organización?					
¿En esta organización la mayoría de los funcionarios están más preocupados de sus propios intereses?					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Me dirijo a usted, solicitando su colaboración a fin de obtener información respecto a la comunicación interna del personal administrativo, por lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados me permitirán proponer sugerencias al respecto. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

**CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL**

		NUNCA	CA SI NUNCA	A VECES	CA SI SIEM P	SIEM PRE
1	Esta satisfecho con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.					
2	Esta satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
3	Esta satisfecho con el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.					
4	Esta satisfecho con la temperatura de su local de trabajo.					
5	Esta satisfecho con las relaciones personales con sus superiores.					
6	Esta satisfecho con la supervisión que ejercen sobre usted.					
7	Esta satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
8	Esta satisfecho con la forma en que sus supervisores juzgan sus tareas.					
9	Esta satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa					
10	Esta satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores.					
11	Esta satisfecho con la forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborables.					
12	Esta satisfecho con el grado en que la organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborables.					

ANEXO 5: Formato de Validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(ita): Mgtr. Wilian Sebastián Flores Sotelo.

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2015, aula 220 B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le 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.

GONZALES TINCO REYNATO CARLOS
D.N.I: 10389505



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Clima Organizacional (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Estructura (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización

Dimensión 2: Responsabilidad (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

Dimensión 3: Recompensa (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)


Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Dimensión 4: Riesgo (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Dimensión 5: Calor (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.


 Mag. William S. Flores Sabido
 UCV Docente Post Grado

Dimensión 6: Apoyo (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Dimensión 7: Estándares de desempeño (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.

Dimensión 8: Conflicto (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Dimensión 9: Identidad (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.


Mag. Wilton S. Flores Solís
UCV Docente Post Grado

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: **Clima Organizacional**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Estructura	Trabajos definidos y organizados. Tomar decisiones. Funcionamiento y responsabilidad. Solicitar permiso. Detalles administrativos y trámites. Desorganizada y sin planificación. Jefe directo. Personas más apropiadas Encomendar actividad. Confianza. Responsabilidad e iniciativa. Ayudaría. Problemas en el trabajo. Errores. Asumir responsabilidades	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
Responsabilidad	Mejores puestos. Destacar al trabajo. Reconocimiento. Tendencia. Trabajo bien hecho. Errores son sancionados.	P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15	1= Deficiente 2= Regular 3= Eficiente
Recompensa	Trabajo lento, seguro y sin riesgos. Arriesgar cuando sea necesario. Tomar decisiones cautelosa. Riesgos ante una buena iniciativa. Para que esta organización sea Grandes	P16, P17, P18, P19, P20, P21	
Riesgo		P22, P23, P24, P25, P26	

<p>Calidad</p>	<p>Respuestas: Ambiente de amistad. Ambiente cómodo y relajado. Amistad Indiferencia Buenas relaciones humanas.</p>	<p>P27, P28, P29, P30, P31</p>
<p>Apoyo</p>	<p>Poco comprensivos. Aspiraciones de cada funcionario. Superior y subordinado. Interés por las personas. Ayuda de jefes y compañeros.</p>	<p>P32, P33, P34, P35, P36</p>
<p>Normas</p>	<p>Exigir un rendimiento. Tarea debe ser de la mejor manera. Mejorar trabajo individual y grupal. Mejorar el rendimiento. Valorar características personales. Importancia de hacer bien el trabajo. Discusiones y desacuerdos.</p>	<p>P37, P38, P39, P40, P41, P42</p>
<p>Conflicto</p>	<p>Discusiones entre departamentos. Discrepancias de lo que se piensa. Tomar en cuenta las distintas opiniones.</p>	<p>P43, P44, P45, P46</p>
<p>Identidad</p>	<p>Identificación con la organización. Grupo de trabajo. Lealtad hacia la organización. Propios intereses.</p>	<p>P47, P48, P49, P50</p>

Fuente: Acosta B.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	DIMENSION 1: Estructura En esta organización los trabajos están bien definidos y organizados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	En esta organización no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La organización se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y la responsabilidad de cada trabajador.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	En esta organización no es necesario solicitar permiso cada vez que se hace alguna cosa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe directo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Quiénes dirigen la organización prefieren reunir las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	DIMENSION 2: Responsabilidad En esta organización cuando se encomienda una actividad hay poca confianza en la persona que asume el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Quiénes dirigen esta organización prefieren que quien está haciendo las cosas siga adelante con confianza, en vez de consultar con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	En esta organización los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad e iniciativa de realizarlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Para que un trabajo quede bien, es necesario que sea hecho con autocría, responsabilidad e iniciativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

	relajado.							
29	En esta organización cuesta mucho llegar a tener amigos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	En esta organización la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	En esta organización existen buenas relaciones humanas entre jefaturas y el resto de los funcionarios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 3: PPOC							
32	En esta organización los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	En esta organización la jefatura se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada funcionario.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	En esta organización no existe mucha confianza entre superior y subordinado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	la jefatura de esta organización muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36	En esta organización cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de jefes y compañeros.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 7: HEMOS							
37	En esta organización se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	Para las jefaturas de esta organización toda tarea puede ser hecha de mejor manera.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
39	En esta organización las jefaturas continuamente insisten en que mejoramos nuestro trabajo individual y grupal.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
40	En esta organización mejorará el rendimiento por sí solo cuando los funcionarios estén contentos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
41	En esta organización se valoran más las características personales de los funcionarios que su rendimiento laboral.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	En esta organización las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 8: CORTES							
43	En esta organización la mejor manera de causar buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓


 Mag. William S. Prieto Saldaña
 UCV Decano Post Grado

44	La jefatura cree que las discrepancias entre los distintos departamentos y personas pueden ser útiles a la organización.	✓	✓	✓
45	En la organización se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque no estemos de acuerdo con nuestros jefes.	✓	✓	✓
46	En esta organización, para llegar a un acuerdo, no se toman en cuenta las distintas opiniones existentes.	✓	✓	✓
47	D.MENSIÓN S. REALIZAD las personas están satisfechas de estar en esta organización.	✓	✓	✓
48	Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.	✓	✓	✓
49	Hasta donde yo me doy cuenta, existe lealtad hacia esta organización.	✓	✓	✓
50	En esta organización la mayoría de los funcionarios están más preocupados de sus propios intereses.	✓	✓	✓


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Sotelo Villanueva Sabido DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia Operativa / Ingeniería

4 de Junio del 2017

Firma del Experto Infirmante.

 Mag. William S. Flores Estrada
 UCV
 Docente Post Grado

Pertinencia: El ítem no responde al concepto teórico planteado.
 Relevancia: El ítem no representa una componente o dimensión específica del constructo.
 Acreditación: Si se menciona algún artículo de la ley, se citará, estado y fecha.
 Nota: Su idoneidad se dice suficiente cuando las fundamentaciones son suficientes para emitir un dictamen.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción Laboral (Cabello, 2015)

Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, las cuales pueden ir referidas hacia el trabajo en general o facetas específicas del mismo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Satisfacción con el ambiente físico. (Cabello, 2015)

Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo

Dimensión 2: Satisfacción con la supervisión. (Cabello, 2015)

Comprende las relaciones personales con los superiores, la forma de juzgar la tarea por los superiores, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa

Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas. (Cabello, 2015)

Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y el modo en que se lleva a cabo la negociación en la empresa sobre aspectos laborales


Mag. William E. Flores García
UCV Director Post Grado

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Satisfacción con el ambiente físico	Objetivos, metas y tasas de producción. Limpieza, higiene y salubridad. Entorno físico y espacio. Temperatura del local.	P1, P2, P3, P4	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
Satisfacción con la supervisión	Relaciones personales con superiores Supervisión que ejercen Proximidad y frecuencia con que es supervisado. Supervisores que juzgan tarea Igualdad y justicia de trato Apoyo de superiores	P5, P6, P7, P8, P9, P10	1= Deficiente 2= Regular 3= Eficiente
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Negociación sobre aspectos laborales Grado de cumplimiento de la empresa	P11, P12	

Fuente: (Cabello, 2015)



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción Laboral

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Las condiciones, metas y tareas de producción que debe alcanzar.							
2	Las técnicas, habilidades y calidad de fuerza de trabajo.							
3	El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.							
4	La temporalidad de su lugar de trabajo.							
5	DIMENSION 2: Satisfacción con la supervisión							
6	Los salarios percibidos con sus compañeros.							
7	La supervisión que reciben sobre su trabajo.							
8	La productividad, relacionada con que es su actividad.							
9	La forma en que sus superiores juegan a las cartas.							
10	La igualdad y justicia de pago que recibe de su empresa							
11	El apoyo que recibe de sus superiores.							
12	DIMENSION 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas							
13	La forma en que se es la remuneración en su empresa sobre aspectos laborales.							
14	El grado en que su empresa cumple el convenio, las leyes, normas y leyes aplicables							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

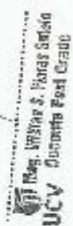
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Flavio Soto Wilfredo Sebastian DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia Operativa - Ingeniería

Fecha de validación: 15 de Julio del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.



Mag. Wilfredo Soto Sebastian
UCV - Guayaquil Post Grado

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al campo temático formalizado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para medir el funcionamiento o dimensión especificada en el ítem.
³ Claridad: Se refiere a si conciliar alguna ambigüedad del ítem de contenido, estructura y diseño.

Nota: Suficiencia se refiere a la presencia o ausencia de ítems aplicables en su totalidad para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(ita): Mgtr. Sonia Romero Vela

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2015, aula 220 B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le 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.

GONZALES TINCO REYNATO CARLOS
D.N.I: 10389505

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Clima Organizacional (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Estructura (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización

Dimensión 2: Responsabilidad (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

Dimensión 3: Recompensa (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Dimensión 4: Riesgo (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Dimensión 5: Calor (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Dimensión 6: Apoyo (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Dimensión 7: Estándares de desempeño (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.

Dimensión 8: Conflicto (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Dimensión 9: Identidad (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: **Clima Organizacional**

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Trabajos definidos y organizados. Tomar decisiones. Funcionamiento y responsabilidad. Solidaridad y respeto. Detalles administrativos y tramites. Desorganizada y sin planificación. Jefe directo. Personas más apropiadas. Entender actividad. Confianza. Responsabilidad e iniciativa. Audacia. Problemas en el trabajo. Errores. Asumir responsabilidades. 	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8	<ul style="list-style-type: none"> 1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Mejores puestos. Destacar el trabajo. Reconocimiento. Indagancia. Trabajo bien hecho. Errores son sancionados. 	P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15	<ul style="list-style-type: none"> 1= Deficiente 2=Regular 3= Eficiente
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo lento, seguro y sin riesgos. Ariesgar cuando sea necesario. Toma de decisiones cautelosa. Riesgos arle una buena iniciativa. Para que esta organizacion sea grandes 	P16, P17, P18, P19, P20, P21	
Riesgo		P22, P23, P24, P25, P26	

Calidez	<p>resgos.</p> <p>Ambiente de amistad</p> <p>Ambiente cómodo y relajado.</p> <p>Amistad</p> <p>Indiferencia</p> <p>Buenas relaciones humanas.</p> <p>Poco comprensivos.</p> <p>Aspiraciones de cada funcionario.</p> <p>Superior y subordinado.</p> <p>Interés por las personas.</p> <p>Ayuda de jefes y compañeros.</p>	P27, P28, P29, P30, P31
Aoyo	<p>Exigir un rendimiento</p> <p>Tarea debe ser de la mejor manera.</p> <p>Mejorar trabajo individual y grupal</p> <p>Mejorar el rendimiento.</p> <p>Valorar características personales.</p> <p>Importancia de hacer bien el trabajo</p>	P32, P33, P34, P35, P36
Normas	<p>Discusiones y desacuerdos</p> <p>Discrepancias entre departamentos.</p> <p>Decir lo que se piensa.</p> <p>Tomar en cuenta las distintas opiniones.</p> <p>Identificación con la organización.</p> <p>Grupo de trabajo.</p> <p>Lealtad hacia la organización.</p> <p>Propios intereses.</p>	P37, P38, P39, P40, P41, P42
Conflicto		P43, P44, P45, P46
Identidad		P47, P48, P49, P50

Fuente: Acosta B.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 Estructura En esta organización los trabajos están bien definidos y organizados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	En esta organización no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La organización se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y la responsabilidad de cada trabajador.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	En esta organización no es necesario solicitar permiso cada vez que se hace alguna cosa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe directo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Quiénes dirigen la organización prefieren reunir las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	DIMENSION 2: Responsabilidad En esta organización cuando se encomienda una actividad hay poca confianza en la persona que asume el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Quiénes dirigen esta organización prefieren que quien está haciendo las cosas siga adelante con confianza, en vez de consultar con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	En esta organización los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad e iniciativa de realizarlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Para que un trabajo quede bien, es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

44	la jefatura cree que las discrepancias entre los distintos departamentos y personas pueden ser útiles a la organización.	✓	✓	✓
45	En la organización se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque no estemos de acuerdo con nuestros jefes.	✓	✓	✓
46	En esta organización, para llegar a un acuerdo, no se toman en cuenta las distintas opiniones existentes.	✓	✓	✓
47	DIMENSIÓN: Habilidades Las personas están satisfechas de estar en esta organización.	✓	✓	✓
48	Siento que pertenecer a un grupo de trabajo que funciona bien.	✓	✓	✓
49	Hasca donde yo me doy cuenta, existe lealtad hacia esta organización.	✓	✓	✓
50	En esta organización la mayoría de los funcionarios actúan más preocupados de sus propios intereses.	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Romero Vela Sonia Lidia DNI: 40114025

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

... de ... de ... del 2017

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

Indicador: El ítem corresponde al contenido mínimo formativo.
Relación: El ítem es aplicado para representar a un componente a dimensión específica del constructo.
Cantidad: Se indica en el ítem si alguna el enunciado del ítem, es sonado, escaso y mucho.

Nota: Si fuese, se dice además o, ante los ítems planteados con sustantivos para medir la dimensión.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción Laboral (Cabello, 2015)

Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, las cuales pueden ir referidas hacia el trabajo en general o facetas específicas del mismo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Satisfacción con el ambiente físico. (Cabello, 2015)

Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo.

Dimensión 2: Satisfacción con la supervisión. (Cabello, 2015)

Comprende las relaciones personales con los superiores, la forma de juzgar la tarea por los superiores, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas. (Cabello, 2015)

Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y el modo en que se lleva a cabo la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE: Satisfacción Laboral

Dimensiones	indicadores	Items	Niveles o rangos
Satisfacción con el ambiente físico	Objetivos, metas y tasas de producción. Limpieza, higiene y salubridad. Entorno físico y espacio. Temperatura del local.	P1, P2, P3, P4	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
Satisfacción con la supervisión	Relaciones personales con superiores Supervisión que se hacen Proximidad y frecuencia con que es supervisado Supervisores que juzgan tarea, igualdad y justicia de trato Apoyo de superiores	P5, P6, P7, P8, P9, P10	1= Deficiente 2= Regular 3= Eficiente
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Negociación sobre aspectos laborales Grado de cumplimiento de la empresa	P11, P12	

Fuente: (Cabello, 2015)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción Laboral

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Satisfacción con el ambiente de trabajo								
1	Los salarios, metas y tareas de producción que desea alcanzar.	✓		✓		✓		
2	La flexibilidad y seguridad de su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
3	El entorno físico del espacio que le ofrece en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
4	La temperatura, humedad, iluminación, etc.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Satisfacción con la supervisión								
5	Las relaciones laborales con sus superiores.	✓		✓		✓		
6	La supervisión que le ofrece sobre usted.	✓		✓		✓		
7	La productividad y comunicación que espera en su puesto.	✓		✓		✓		
8	La forma en que sus superiores juzgan sus tareas.	✓		✓		✓		
9	La calidad y cantidad de tiempo que recibe de sus superiores.	✓		✓		✓		
10	El apoyo que le brinda sus superiores.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas								
11	La forma en que se realiza la regulación en su empresa sobre sugerencias recibidas.	✓		✓		✓		
12	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay sugerencias

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sonia Lidia Romero Vols DNI: 4019025

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

Fecha de: Julio del 2017

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para medir el constructo o dimensión específica del instrumento.
 Claridad: Se evidencia alguna dificultad alguna al momento del ítem, es sencillo, claro y preciso.

Nota: Si los ítems, se cancelan cuando los ítems blancos son suficientes para medir la dimensión.

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(ita): Mgtr. Samuel Rivera Castilla

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2015, aula 220 B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le 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.

GONZALES TINCO REYNATO CARLOS
D.N.I: 10389505



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Clima Organizacional (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Estructura (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización

Dimensión 2: Responsabilidad (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

Dimensión 3: Recompensa (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Dimensión 4: Riesgo (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Dimensión 5: Calor (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 166)

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Dimensión 6: Apoyo (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Dimensión 7: Estándares de desempeño (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.

Dimensión 8: Conflicto (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Dimensión 9: Identidad (Acosta B, y Venegas, C 2010 p 167)

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Calidez	<p>resgos.</p> <p>Ambiente de amistad</p> <p>Ambiente cómodo y relajado.</p> <p>Amistad</p> <p>Indiferencia</p> <p>Buenas relaciones humanas.</p> <p>Poco comprensivos.</p> <p>Aspiraciones de cada funcionario.</p> <p>Superior y subordinado.</p> <p>Interés por las personas.</p> <p>Ayuda de jefes y compañeros.</p>	P27, P28, P29, P30, P31
Aoyo	<p>Exigir un rendimiento</p> <p>Tarea debe ser de la mejor manera.</p> <p>Mejorar trabajo individual y grupal</p> <p>Mejorar el rendimiento.</p> <p>Valorar características personales.</p> <p>Importancia de hacer bien el trabajo</p>	P32, P33, P34, P35, P36
Normas	<p>Discusiones y desacuerdos</p> <p>Discrepancias entre departamentos.</p> <p>Decir lo que se piensa.</p> <p>Tomar en cuenta las distintas opiniones.</p> <p>Identificación con la organización.</p> <p>Grupo de trabajo.</p> <p>Lealtad hacia la organización.</p> <p>Propios intereses.</p>	P37, P38, P39, P40, P41, P42
Conflicto		P43, P44, P45, P46
Identidad		P47, P48, P49, P50

Fuente: Acosta B.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 Estructura En esta organización los trabajos están bien definidos y organizados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	En esta organización no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La organización se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y la responsabilidad de cada trabajador.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	En esta organización no es necesario solicitar permiso cada vez que se hace alguna cosa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe directo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Quiénes dirigen la organización prefieren reunir las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	DIMENSION 2: Responsabilidad En esta organización cuando se encomienda una actividad hay poca confianza en la persona que asume el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Quiénes dirigen esta organización prefieren que quien está haciendo las cosas siga adelante con confianza, en vez de consultar con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	En esta organización los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad e iniciativa de realizarlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Para que un trabajo quede bien, es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

44	La jefatura crea que las discrepancias entre los distintos departamentos y personas pueden ser útiles a la organización.	✓	✓	✓
45	En la organización se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque no estemos de acuerdo con nuestros jefes.	✓	✓	✓
46	En esta organización, para llegar a un acuerdo, no se toman en cuenta las distintas opiniones existentes.	✓	✓	✓
DIMENSION 8: Identidad				
47	Las personas están satisfechas de estar en esta organización.	✓	✓	✓
48	Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.	✓	✓	✓
49	Hacia donde yo me doy cuenta, existe calidad hacia esta organización.	✓	✓	✓
50	En esta organización la mayoría de los funcionarios están más preocupados de sus propios intereses.	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mgr. RIVERA CASTILLA Samuel Y. DNI: 07722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

09 de Mayo del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto laboral (aplicable).
 *Relevancia: El ítem es relevante para representar al administrador o dimensión específica de constructo.
 *Claridad: Se atiende en dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, preciso y unívoco.

Nota: Si fueran a días suficientes cuando los ítems alcanzaran los niveles para poder dimensionar.



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción Laboral (Cabello, 2015)

Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, las cuales pueden ir referidas hacia el trabajo en general o facetas específicas del mismo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Satisfacción con el ambiente físico. (Cabello, 2015)

Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo.

Dimensión 2: Satisfacción con la supervisión. (Cabello, 2015)

Comprende las relaciones personales con los superiores, la forma de juzgar la tarea por los superiores, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas. (Cabello, 2015)

Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y el modo en que se lleva a cabo la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensiones	indicadores	Items	Niveles o rangos
Satisfacción con el ambiente físico	Objetivos, metas y tasas de producción. Limpieza, higiene y salubridad. Entorno físico y espacio. Temperatura del local.	P1, P2, P3, P4	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
Satisfacción con la supervisión	Relaciones personales con superiores Supervisión que se ejerce Proximidad y frecuencia con que es supervisado Supervisores que juzgan la tarea. Igualdad y justicia de trato Apoyo de superiores	P5, P6, P7, P8, P9, P10	1= Deficiente 2= Regular 3= Eficiente
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Negociación sobre aspectos laborales Grado de cumplimiento de la empresa	P11, P12	

Fuente: (Cabello, 2015)



ESCUOLA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	DIMENSION 1: Satisfacción con el ambiente de trabajo - Las condiciones y fases de producción que debe alcanzar. - La limpieza, higiene y seguridad de su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Elemento físico y ambiental que aparece en su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo	✓		✓		✓		
3	DIMENSION 2: Satisfacción con la supervisión	✓		✓		✓		
4	Las relaciones con sus superiores. La supervisión que ejercer sobre usted.	✓		✓		✓		
5	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	✓		✓		✓		
6	La forma en que se le supervisa (según sus ideas).	✓		✓		✓		
7	La justicia y equidad de los métodos de supervisión.	✓		✓		✓		
8	La justicia y equidad de los métodos de supervisión.	✓		✓		✓		
9	La forma en que se le supervisa (según sus ideas).	✓		✓		✓		
10	La justicia y equidad de los métodos de supervisión.	✓		✓		✓		
11	DIMENSION 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas	✓		✓		✓		
12	La forma en que el empleador cumple el convenio, las disposiciones laborales y leyes aplicables.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Rivera Castilla Samuel V DNI: 077 22877

Especialidad del validador: Mg. Administración

ed. de Julio del 2017

[Firma manuscrita]
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: ítem corresponde al concepto ítem formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de contenido.
³Claridad: Se entenderá por claridad, según el contexto del ítem, es decir, modo y dirección.

Nota: Suficiencia se refiere a los ítems que se han planificados con suficiente claridad para medir la dimensión.

