



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y la satisfacción laboral de los
trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios
del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Esther Yolanda Huamaní Alarcón

ASESOR:

Mag. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERU - 2017

Jurado

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Mgr. Miluska Rosario Vega Guevara

Dedicatoria

Doy gracias a Dios quien me ha dado la fortaleza para emprender y concluir la meta que me he trazado sin él no hubiese finalizado esta investigación, gracias Diosito.

A Lucila mi madre y a mi padre Sergio que a pesar que no estás físicamente, siento que estás conmigo siempre y aunque me faltó muchas cosas vivir contigo, sé que este momento hubiera sido especial para ti papito.

Gracias a mi pareja Orlando Palma Jara porque me impulso a emprender este reto, y me enseñó a perseverar en mis sueños, con el apoyo de todos ellos y de Dios, ahora puedo decir tarea cumplida.

Esther

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo

A la profesora Miluska Rosario Vega Guevara por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de mi tesis.

A la profesora Yrma Lujan Campos por su precioso tiempo dedicado a los aspectos estadísticos de la investigación.

Al personal del Jurado Nacional de Elecciones que participaron con su meritoria colaboración en la investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Esther Yolanda Huamaní Alarcón, identificado con DNI: 10746724, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo con la tesis titulada “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es autoría propia
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 plagiada; 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 presentan 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), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que 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 las normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 21 de junio del 2017

Esther Yolanda Huamaní Alarcón

DNI: 10746724

Presentación

Dando cumplimientos a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de magister en Gestión Pública presentamos e siguiente trabajo: Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima 2016.

La presente investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral, está dividida en ocho capítulos: En el Capítulo I se expone la introducción incluye antecedentes, fundamentación teórica, justificación, problemas, hipótesis y objetivos. En el Capítulo II que contiene el marco metodológico que incluye: variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. En el Capítulo III y IV corresponde a la interpretación de los resultados que comprende la descripción y discusión de trabajo de estudio. Finalmente el Capítulo V y VI que comprende las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

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

Esther Yolanda Huamaní Alarcón

Índice

| | |
|---|------|
| Caratula | i |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Lista de Tablas | x |
| Lista de Figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstrac | xiii |
| I. Introducción | 14 |
| 1.1 Antecedentes | 15 |
| 1.1.1 En el ámbito internacional. | 15 |
| 1.1.2 En el ámbito nacional. | 18 |
| 1.2 Fundamentación teórica: | 21 |
| 1.2.1 Clima organizacional | 21 |
| 1.2.2 Dimensiones del clima organizacional | 27 |
| 1.2.3 Teorías que sustentan el clima organizacional | 31 |
| 1.2.4 Satisfacción laboral | 36 |
| 1.2.5 Dimensiones de la satisfacción laboral | 38 |
| 1.2.6 Teorías que sustentan la satisfacción laboral | 40 |
| 1.3 Justificación | 43 |
| 1.3.1 Justificación teórica. | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 1.3.2 Justificación práctica. | 44 |
| 1.4 Problema | 44 |
| 1.4.1 Realidad Problemática. | 44 |
| 1.4.2 Formulación del Problema. | 45 |
| 1.5 Hipótesis | 46 |
| 1.5.1 Hipótesis general | 46 |
| 1.5.2 Hipótesis específica. | 46 |
| 1.6 Objetivos | 47 |
| 1.6.1 Objetivo general. | 47 |
| 1.6.2 Objetivo específico. | 47 |
| II. Marco metodológico | 49 |
| 2.1. Variables | 50 |
| 2.2 Operacionalización de variables. | 50 |
| 2.3 Metodología | 52 |
| 2.4 Tipos de estudio | 52 |
| 2.5 Diseño | 53 |
| 2.6 Población y muestra | 54 |
| 2.6.1 Población. | 54 |
| 2.6.2 Muestra | 55 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 55 |
| 2.7.1 Técnicas. | 55 |
| 2.7.2 Instrumentos. | 55 |
| 2.7.3 Validez y Confiabilidad | 57 |
| 2.7.4 Procedimiento de recolección de datos | 59 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 59 |
| III. Resultados | 61 |

| | |
|--|-----|
| 3.1. Resultados descriptivos | 62 |
| 3.2. Contrastación de hipótesis | 66 |
| IV. Discusión | 72 |
| V. Conclusión | 79 |
| VI. Recomendaciones | 81 |
| VII. Referencias bibliográficas | 83 |
| VIII. Anexos | 89 |
| Anexo 1. Artículo Científico | 90 |
| Anexo 2. Matriz de Consistencia | 100 |
| Anexo 3. Matriz Operacional de las variables | 101 |
| Anexo 4. Consentimiento por la institución | 102 |
| Anexo 5. Matriz de datos | 103 |
| Anexo 6. Instrumentos | 105 |
| Anexo 7. Formato de validación | 110 |

Lista de Tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | : Matriz operacional del variable clima organizacional | 51 |
| Tabla 2 | : Matriz operacional de la variable satisfacción laboral | 52 |
| Tabla 3 | : Validez de los instrumentos, según expertos | 58 |
| Tabla 4 | : Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach | 58 |
| Tabla 5 | : Escala de correlación según el rango de valores | 60 |
| Tabla 6 | : Clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Lima, 2016 | 62 |
| Tabla 7 | : Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Lima, 2016 | 63 |
| Tabla 8 | : Clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, según dimensiones. | 64 |
| Tabla 9 | : Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, según dimensiones. | 65 |
| Tabla 10 | : Correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral. | 66 |
| Tabla 11 | : Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral. | 67 |
| Tabla 12 | : Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral. | 68 |
| Tabla 13 | : Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral. | 69 |
| Tabla 14 | : Correlación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral. | 70 |
| Tabla 15 | : Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral. | 71 |

Lista de Figuras

| | | |
|------------------|--|----|
| <i>Figura 1.</i> | El clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016 | 62 |
| <i>Figura 2.</i> | La satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016 | 63 |
| <i>Figura 3.</i> | Clima organizacional de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016 | 64 |
| <i>Figura 4.</i> | La satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016 | 65 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existía entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios de Jurado Nacional de Elecciones, se empleó un enfoque cuantitativo y se desarrolló un estudio básico de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal.

Estuvo constituida la población de estudio en 130 trabajadores que se encontraban laborando durante el año 2016 en de Jurado Nacional de Elecciones de Lima. Debido al tamaño pequeño de la población la muestra fue censal de 130.

Las variables de estudio se midieron empleando como técnica la encuesta y como instrumentos la escala clima laboral CL – SPC para medir clima organizacional de Palma (2004) constituido por cinco dimensiones (autorrealizarse, involucrarse en sus labores, supervisar, comunicar y tener mejor condición laboral) y la escala de satisfacción laboral SL - SPC de Palma (2005) con cuatro dimensiones (significancia en la tarea, condición en su trabajo, personal reconocido y beneficio económico).

Se evidenciaron por medio estos resultados que el 52.3% de los trabajadores consideraba que el clima organizacional de la Dirección General de Recursos y Servicios era medianamente favorable, en tanto que el 26.5% lo consideraba favorable mientras que solo el 0.8% aseveró que el clima organizacional era muy desfavorable. Así mismo se determinó que el 38.6% de los trabajadores estuvieron medianamente satisfechos, mientras que el 37.1% manifestaron estar insatisfecho, además se observó que estuvieron satisfechos solo el 18.9% de los encuestados, lo que determinó la hipótesis de que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones ($r=0.699^{**}$).

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral

Abstrac

This research was fundamental objective to determine the relationship that existed between organizational climate and job satisfaction of employees of the Directorate General of Resources and Services National Elections, a quantitative approach was used and a basic level study developed correlational and experimental no cross-sectional design.

It was constituted the study population of 130 workers who were working during 2016 in the National Elections of Lima. Due to the small size of the sample population census was 130.

The study variables were measured using as technical survey and as instruments scale work climate CL - SPC to measure organizational climate of Palma (2004) consists of five dimensions (realize himself, involved in their work, monitor, communicate and have better working conditions) and the scale of job satisfaction SL - Palma SPC (2005) with four dimensions (significance in the task at your job, recognized personal and economic benefit).

It was evidenced through these results that 52.3% of the workers considered that the organizational climate of the General Directorate of Resources and Services was moderately favorable, while 26.5% considered it favorable while only 0.8% asserted that the organizational climate Was very unfavorable. Likewise, it was determined that 38.6% of the workers were moderately satisfied, while 37.1% said they were dissatisfied, in addition it was observed that only 18.9% of the respondents were satisfied, which determined the hypothesis that there is a direct and Moderate between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the National Election Panel ($r = 0.699^{**}$).

Keywords: organizational climate, job satisfaction

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 En el ámbito internacional.

Racines (2016) realizó el trabajo de investigación en su tesis titulada “Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional”. Desarrolló una investigación de tipo correlacional, combinó los procesos de enfoque cuantitativo y cualitativo; para la recolección de datos utilizaron la encuesta como técnica siendo el cuestionario su instrumento tipo Likert. Para medir la variable clima organizacional tomaron como base 13 dimensiones (relaciones interpersonales, estructura organizacional, estabilidad/cambio, condiciones físicas, liderazgo, comunicación, reconocimiento, remuneración, conflicto, compromiso organizacional, motivación, formación, trabajo en equipo) y para la variable satisfacción laboral 15 dimensiones (condición física del trabajo, elegir el método propio de trabajo en forma libre, compañero de trabajo, el trabajo bien hecho obtienen reconocimiento, superior inmediato, la asignación de responsabilidades, salarios, posibilidad de utilizar las capacidades, relaciones entre dirección y trabajadores de la institución). De una población de 461 personas clasificadas, se tomó una muestra de 211 personas encuestadas. Reportando que el 21% de los trabajadores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional perciben positivamente el clima organizacional, mientras que el 22% percibieron inconformidad y el 57% de los servidores tuvieron una percepción negativa del clima organizacional, como de la satisfacción laboral. Así mismo consideró que el 87% de los servidores estuvieron satisfechos con respecto a la relación con su jefe inmediato. El resultado obtenido permitió concluir que existió una relación significativa entre las sub dimensiones, autonomía y empoderamiento del clima organizacional con los factores de la escala de satisfacción laboral que son libertad para elegir tu propio método de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades y la atención que se presta a las sugerencias que hacen; lo cual demostró que el servidor/a se siente satisfecho porque puede tomar iniciativas propias, tiene libertad de acción y su trabajo es considerado como importante.

Herrera (2014) realizó el trabajo de investigación en su tesis “El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Aviación Civil”. Desarrollo una investigación correlacional, no experimental y transversal, fue trabajado con una Test de Wens para el clima organizacional y para la satisfacción laboral la escala de Overall Job Satisfacción Scale, Para medir la variable clima organizacional, tomó como base cinco dimensiones (moral y satisfacción, comunicación, actitud al cambio, soluciones de conflictos, toma de decisiones) y para la variable satisfacción laboral una dimensión (nivel de satisfacción), con una población del edificio matriz de la Dirección General de Aviación Civil, que está constituida por 23 servidores públicos. Reportaron que el 57% de los trabajadores de la “DGAC” es alto y manifiestan un grado de insatisfacción moderadamente adecuada de un 87%, lo que indico a mejorar y elevar el clima laboral que existe en la Institución a fin de mantener un óptimo un nivel de Satisfacción Laboral el mismo que permitirá cumplir con sus objetivos institucionales de manera proactiva y productiva. El resultado obtenido permitió concluir que existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores de la Dirección General de Aviación Civil; con un chi cuadrado teórico = 36,42.

Villamil y Sánchez (2012) realizaron la investigación “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma, Honduras”. Desarrollo una investigación correlacional causal, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal; para la recolección de datos emplearon una encuesta y como instrumento un cuestionario de 65 preguntas y respuestas tipo Likert. Para medir la variable clima organizacional, tomó como base ocho dimensiones (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y para la variable satisfacción laboral seis dimensiones (satisfacción con el trabajo en general, con el ambiente físico, con la forma en que realiza su trabajo, con la oportunidad de desarrollo, con la relación jefe/subordinado, y con la relación remuneración). De una población de 355 empleados, se tomó una muestra de 154 empleados encuestados. Reportaron que el 61% de los empleados de la Municipalidad de Choloma, Cortés, califican el clima organizacional de manera desfavorable y que manifiestan un grado de insatisfacción de 55%. El resultado

obtenido permitió concluir que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80.

Barrios (2012) realizó la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección de Recursos Humanos de la alcaldía de Valencia”. Desarrollo una investigación de tipo básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo-correlacional; para la recolección de datos utilizaron la técnica de la encuesta siendo su instrumento el cuestionario. Para medir la variable clima organizacional y satisfacción laboral tomó como base 05 dimensiones (liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, toma de decisiones). De una población de 398 colaboradores administrativos, se tomó una muestra de 196 colaboradores encuestados. Reportaron que el 53.3% de los trabajadores de la Dirección de recursos humanos de la alcaldía de Valencia perciben positivamente el clima organizacional, al 20% le fueron indiferente y en el 26.7% de los trabajadores lo percibieron negativamente. El resultado obtenido permitió concluir que existió un 75% de relación del clima organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores de la Dirección de recursos humanos de la alcaldía de Valencia; la cual fue muy significativa.

Garza (2010) realizó la investigación “El clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaria de Seguridad Publica en Tamaulipas”. Desarrollo una investigación cuantitativa y de alcance descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal; recolectaron datos empleando una encuesta como instrumento un cuestionario de 99 preguntas tipo Likert. Para medir la variable clima organizacional tomaron como base 16 dimensiones (autonomía, trabajo en equipo, apoyo, comunicación, presión, reconocimiento, equidad, innovación, percepción de la organización, motivación intrínseca, sueldos y salarios, promoción y carrera, capacitación y desarrollo, ambiente físico y cultural, visión, satisfacción general). De una población de 30 trabajadores, se tomó una muestra de 30 trabajadores encuestados. Reportó una puntuación de la media de 3.322 reflejando una posición neutral percibiendo que

los trabajadores contaban con un clima de posición indecisa. El resultado obtenido permitió concluir que el ambiente de trabajo que experimento de manera general es neutral, ya que el 62.5% de la media percibida en las dimensiones de evaluadas se encuentran en esta escala (autonomía, trabajo en equipo, apoyo, comunicación, reconocimiento, equidad, innovación, promoción y carrera, sueldos y salarios, capacitación y desarrollo); con un coeficiente de alfa de cronbach de 0.938 resultado altamente aceptable.

1.1.2 En el ámbito nacional.

Ñaupá (2016) realizó la investigación "Clima organizacional y su relación en la satisfacción laboral del personal técnico de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2014". Desarrollo una investigación de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal; para la recolección de datos emplearon una encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert. Para medir la variable clima organizacional se tomó como base 03 dimensiones (potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional) y para la variable satisfacción laboral 05 dimensiones (organización, relaciones humanas, producción de bienes y servicios, control y supervisión, promoción y remuneración). De una población de 81 trabajadores se tomó una muestra censal de 81 trabajadores encuestados. Reportaron que el 3% del personal técnico de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez tenían un clima organizacional pésimo y se encuentran insatisfechos, el 43% tenían un clima organizacional regular pero se encuentran satisfechos y un 41% del personal manifestaron tener un clima organizacional regular con un grado de satisfacción, seguida de 1% de los trabajadores que manifestaron que el clima organizacional es bueno, pero a la vez estuvieron insatisfechos y por ultimo un 12% manifestaron un clima organizacional bueno y manifestaron estar satisfechos. El resultado obtenido permitió concluir que existió una relación del clima organizacional sobre la satisfacción del personal técnico de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez; con un coeficiente de correlación de spearman de 0.335.

Fernández (2015) realizó la investigación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Publico del Distrito

Fiscal de Lima 2014". Desarrollo una investigación de tipo básico, diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo-correlacional; para la recolección de datos se utilizaron la técnica de la encuesta siendo su instrumento el cuestionario. Para medir la variable clima organizacional tomaron como base 03 dimensiones (talento humano, diseño organizacional, cultura organizacional) y para la variable satisfacción laboral 05 dimensiones (diseño de trabajo, condiciones de esta vida asociada al trabajo, realización personal, promoción y superiores y salario). De una población de 398 colaboradores administrativos, se tomó una muestra de 196 colaboradores encuestados. Reportó que el 4.6% del personal del Ministerio Publico calificaron el clima organizacional malo y satisfechos en un 4.6% respecto a la satisfacción laboral, seguido de un 33.2% perciben el clima organizacional regular y mostraron estar satisfechos, un 44.4% están muy satisfechos respecto a la satisfacción laboral y por consiguiente manifestaron un grado de clima organizacional bueno, y el 1.5% están insatisfechos y el 16.3% están muy satisfechos respecto a la satisfacción laboral. El resultado obtenido permitió concluir que existió relación del clima organizacional sobre la satisfacción de los colaboradores del Ministerio Publico del Distrito Fiscal de Lima; con un coeficiente de correlación de spearman de 0.367.

León (2015) realizó la investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Publico de Huacho, 2014". Desarrollo una investigación de tipo básico, diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo-correlacional; para la recolección de datos emplearon la técnica de la encuesta siendo su instrumento el cuestionario con un total de 50 preguntas y respuestas para el clima organizacional; 27 preguntas y respuestas para la satisfacción laboral, utilizando el método de escala de Likert. Para medir la variable clima organizacional tomaron como base cinco dimensiones (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) y para la variable satisfacción laboral cuatro dimensiones (significación de tareas, condición de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos). De una población de 96 empleados se tomó una muestra de 96 empleados encuestados. Reportó que el 63.5% de los encuestados tiene clima organizacional regular, el 59,4% presenta un nivel medio en la satisfacción

laboral, y un 24% presenta un nivel alto en la satisfacción laboral los empleados del Ministerio Público de Huacho. Los resultados obtenidos les permitieron concluir que existió una relación directa y moderada del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados del Ministerio Público de Huacho; con un coeficiente de correlación de spearman de 0.677.

Apaza (2014) realizó el trabajo de investigación titulada “Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Regional del Callao”. La metodología que se utilizó fue básico con tipo de estudio descriptivo correlacional, siendo el diseño de estudio no experimental de tipo transeccional o transversal. La población estuvo conformado por un total de 286 servidores, con una muestra no aleatoria de 165 servidores y los instrumentos que se emplearon fueron los cuestionarios, mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cuantitativo de la investigación, se empleó el método hipotético deductivo. El resultado obtenido evidenció que existe predominio del nivel medio tanto en la percepción del clima organizacional (49%) y nivel de satisfacción laboral (51%), así como una alta y significativa relación de ambas variables.

Sotomayor (2013), realizó su tesis titulada “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua”, se realizó una investigación de tipo descriptivo y correlacional no experimental sobre la satisfacción laboral y sus variables. Tomó una muestra conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis. Los hallazgos obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral, así como una alta relación entre ambas variables. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y muy altos de Alpha de Cronbach.

Navarrete (2015), realizó el trabajo de investigación titulada “Clima laboral y satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014”, realizó una investigación hipotético descriptivo, de nivel correlacional, el diseño del estudio es no experimental y de corte transversal.

Tomó una población conformada por 388 administrativos, siendo el muestreo probabilístico de 182 administrativos, emplearon como instrumento el cuestionario, tanto para el clima laboral como para la satisfacción laboral que estuvo constituido por 50 preguntas de la escala de Likert para el clima laboral y 27 preguntas para la satisfacción laboral. Para medir la variable clima laboral se utilizó 05 dimensiones y para la segunda variable satisfacción laboral 04 dimensiones, estos instrumentos fueron utilizados de la autora Sonia Palma Carrillo. Lo hallado mediante esta investigación evidenció la existencia moderada y directa con la Satisfacción Laboral, así mismo arrojó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.689 lo que representó como una moderada correlación entre ambas variables.

1.2 Fundamentación teórica:

De acuerdo a las teorías que fueron investigadas sobre la definición de clima organizacional, el término mayor usado es la percepción que siente el individuo de su organización y de las actividades que desarrollan y que suceden en su ambiente laboral. A continuación detallamos más definiciones sobre el clima organizacional.

1.2.1 Clima organizacional

Conceptualización del Clima organizacional

Para Toro (1992) el clima organizacional lo define de la siguiente manera:

El clima organizacional es la percepción o representación de las realidades del trabajo y no de la opinión acerca de esas realidades ni de la actitud hacia ellas y mucho menos de la satisfacción o insatisfacción con ellas. Se refiere, entonces a una manera de ver la realidad, que es compartida por las personas de un grupo y de una empresa. (p. 67)

Tal como lo plantea Palma (2004) el clima organizacional es:

La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en

coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p. 6)

Según Camacaro (2006) por su parte definió el clima organizacional de la siguiente manera:

El clima organizacional es un constructo amplio y quizás algo polémico, se define como un fenómeno que interviene y media entre factores del sistema organizacional y tendencias motivacionales de los miembros, que se traducen en comportamientos que tienen consecuencias gravitantes para la organización. Cuando los miembros de una organización tienen percepciones positivas sobre determinados aspectos de ella, se producen verdaderos círculos virtuosos que contribuyen a generar ventajas competitivas sustentables, sobretodo en un entorno donde la Calidad de Vida en el Trabajo es un factor crítico de éxito para las organizaciones. (p.163)

Así mismo León y Díaz (2014), definió al clima como “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que suceden en el entorno laboral”. (p.161)

Tal como lo definieron los autores que fueron estudiados, el clima organizacional influye en los trabajadores y son percibidos por ellos, mediante las actividades que desarrollan, de las experiencias y de la interrelación con sus compañeros de trabajo dentro del entorno laboral, por ello es muy importante que la organización motive a su personal con la finalidad de crear un buen clima laboral, un ambiente atractivo y agradable logrando satisfacer las necesidades del trabajador, como también los objetivos de la organización.

Para el desarrollo de esta investigación hemos creído conveniente considerar lo planteado por Palma, porque a mi parecer es la que mejor define el clima organizacional y que está más asociada a la institución ya que contempla características que el trabajador espera tener con su organización como sentirse realizado profesionalmente, estar comprometido con sus labores, recibir un adecuada revisión de parte de sus jefes inmediatos, como también tener la

seguridad y una calidad de vida puntos muy importante para la investigación que viene siendo objeto de estudio.

Importancia del Clima Organizacional

Márquez (2001) planteó la importancia del clima de la siguiente manera:

La importancia del clima, se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros de la organización, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento profesional entre otros. (p. 68)

Tal como refirió Brunet (2004) la importancia del clima organizacional se determina:

El clima refleja de una manera global los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez en elementos del clima. Así mismo es importante que los jefes sean capaces de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones importantes como: (i) evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción, (ii) Iniciar y sostener un cambio y (iii) seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. De esta manera el jefe puede ejercer un control sobre la determinación del mismo de manera tal que pueda administrar los más eficazmente posible su organización (p. 20)

Las diferentes definiciones que señalan los autores en cuestión sobre la importancia de tener un buen clima organizacional se basa en la percepción de los trabajadores frente a su organización y para que sean favorables deberán tener un adecuado clima laboral y para ello los directivos, jefes inmediatos deben constantemente diagnosticar situaciones para corregirlos y mantener contralada las situaciones, con la finalidad que repercuta en el trabajador y esta a su vez en la calidad de trabajo que pueda ofrecer el individuo a la entidad, es muy importante mantener al trabajador en un ambiente atractivo y adecuado donde pueda realizar sus funciones y sus tareas eficazmente.

Características del Clima Organizacional

El clima organizacional tiene las siguientes características según Brunet (2004):

El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad. El clima es una configuración particular de variables situacionales, sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

El clima tiene connotación de continuidad; pero no de forma permanente como la cultura y por lo tanto puede ser sujeto de cambio a través de intervenciones particulares.

El clima está determinado en su mayor parte por las características personales, las actitudes, las expectativas, las necesidades, así como por las necesidades psicológicas y culturales de la organización.

El clima es fenomenológicamente exterior al individuo, quien por el contrario puede sentirse como una agente que contribuye a su naturaleza.

El clima está basado en características de la realidad externa tal y como es percibido.

El clima es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

Tiene consecuencias sobre el comportamiento humano.

Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento (p. 13).

De acuerdo a lo planteado por Brunet se puede decir que es muy importante considerar las características que presenta una organización con la finalidad de poder obrar responsablemente al interior de una organización, frente a este aspecto es necesario analizar el clima laboral dentro de la institución, si se toma en cuenta lo que dice el autor se podría decir que así como el individuo se caracteriza por su personalidad, así mismo el clima de una organización lo

establece su imagen que es lo que representa ante lo demás. Con un claro ejemplo se puede precisar como en una institución que presta servicio y atiende al usuario externo, este se sienta insatisfecho, rápidamente se pensara los motivos por los cuales no se encuentran satisfechos pudiendo ser que el trabajador no cuenta con capacitación para ese puesto, la selección del personal es inapropiada, siendo causas que afectan al clima y por consiguiente obtendremos un inadecuado clima laboral.

La autorrealización es una dimensión que está siendo objeto de estudio y que mide el clima y tiene relación directa con el desarrollo profesional (capacitación); del mismo modo formara parte del sistema la selección del personal, ya que si partimos de ese punto un personal capacitado e involucrado en su quehacer diario da lo mejor de sí para la institución y para ello será necesario la intervención de la entidad ya que el comportamiento influye y dificultad que la empresa crezca y sea productiva.

Así mismo Rodríguez (2004) indicó que el clima organizacional se caracteriza por:

Mantenerse estable, es decir, deben existir ciertos cambios progresivos para que las empresas tengan cierta estabilidad laboral.

La conducta de los trabajadores está influenciada por el clima de una empresa.

El clima laboral de la organización predomina en la responsabilidad e identificación de los trabajadores de la entidad.

El clima laboral de la institución es modificada por los trabajadores como también afecta a sus actitudes y comportamientos propios de ellos.

Diferentes variables estructurales afectan el clima organizacional, como también estas variables pueden verse afectadas por el clima.

La rotación y el ausentismo suelen ser señales que causen problemas en la organización originando un mal clima laboral y por consecuencia la insatisfacción de los trabajadores. (p. 163)

De acuerdo a lo señalado por Rodríguez el clima organizacional mantiene un vínculo muy fuerte con el comportamiento del trabajador ya que ocasiona un efecto considerable sobre los trabajadores, tal es así que lo perciben en forma directa o indirecta sobre el clima organizacional causando una consecuencia sobre sus actividades dentro del ámbito laboral, como se aprecia el clima laboral es influyente y por tanto la entidad debe estar preparado para cambios positivos que puedan dar resultados con la finalidad de crear un clima motivador que contribuya al trabajador en su día a día y no que el trabajador se sienta saturado, aturcido ya que lo único que se conseguirá es que no tomen interés en sus actividades, falte y por ultimo renuncie.

Factores que intervienen en el Clima Organizacional

Según Palma (2004) los factores determinantes de percibieron el clima organizacional son las siguientes:

Liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.)

Sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencias, promociones, remuneraciones, etc.)

Aspectos de tipo económico (remuneración, sistema de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.) (p. 20)

Todos estos factores no influyen en el trabajador si no son percibidos por los miembros dentro de su entorno laboral, estas percepciones muchas veces se deben a las actividades que realizan, a las interacciones y demás experiencias que cada trabajador tiene de su organización, si consideramos lo basado por el autor podemos decir que la entidad debe estar liderado de forma acertada ya que muchas veces se puede confundir la supervisión como una inspección y lo que el trabajador necesita es la guía de un líder y que este a su vez incentive la participación de los trabajadores, que haya esa comunicación fluida entre jefes y colaboradores con la finalidad de que los trabajadores puedan realizar sus labores en forma eficaz y productivamente, claro esta que esta labor que realiza el trabajador debe estar acompañada de un incentivo, recompensas o beneficios

para que los trabajadores se comprometa con la institución y que la misma empresa debe de realizar. En varias oportunidades se ha visto que organizaciones ofrecen beneficios excelentes (económico) y los trabajadores se van de la empresa por el solo hecho de no tener una buena relación con los líderes de la organización, por ello que es fundamente tomar en cuenta estas situaciones para que la entidad no pierda un grupo humano y para ello debe proporcionar un adecuado ambiente y las condiciones para que el trabajador pueda lograr sus metas como también de la organización, logrando así la integración de ambos.

1.2.2 Dimensiones del clima organizacional

Según lo planteado por Palma (2004) el clima organizacional es percibido por el trabajador mediante su ambiente laboral, y estos son vinculados con la realización profesional y personal, debe haber un involucramiento en los trabajos diarios que realizan, deben estar supervisados, no debe faltar la comunicación entre los miembros de las organización y de mayor nivel jerárquico, de igual forma no debe faltar las mejores condiciones donde laboran los trabajadores. Palma elaboro la Escala del Clima Laboral CL-SPC utilizando estas dimensiones y/o factores que conforman el sistema organizacional, y para el presente estudio se utilizó las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: La autorrealización es la “Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (Palma, 2004, p. 7).

Escudero (2011), planteó la autorrealización basado en la pirámide de las necesidades de Maslow describiendo de la siguiente manera:

Refirió que las personas siente el deseo de superarse y de satisfacer su propio potencial; de llegar a ser todo lo que cada uno puede ser, cuando llega el ser humano a este nivel quiere dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo. Para encontrar su razón de ser el individuo tratara de basarse en sus valores. La jerarquía de las necesidades de Maslow nos lleva a

reflexionar sobre la existencia de unas necesidades básicas y finitas mientras que las derivadas de la autorrealización podrían ser infinitas, pues a medida que satisfacemos unas nos vamos creando otras. (p. 36)

Según estos autores sostiene que la autorrealización será dable cuando la persona se siente segura, considerada y reconocida en la organización, es también la oportunidad que espera el trabajador de progresar, aprender y desarrollarse profesionalmente en la institución, y para sentirse logrado y satisfecho de sí mismo, la organización debe incentivar estos tipos de prácticas con la finalidad de que los colaboradores puedan autocompletarse en la entidad donde labora, el trabajador valora mucho la oportunidad que la entidad le pueda dar de escalar y de promover ascensos dentro de la entidad.

Dimensión 2: La supervisión según Palma (2004), es la “Apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. (p. 7)

La supervisión es vigilar y orientar la actividad que realizan los trabajadores y que se encuentran a cargo de los jefes inmediato, con la finalidad de realizar en forma correcta sus labores dentro de la institución, es por ello necesario que los superiores (jefes) brinden apoyo necesario para el cumplimiento de sus labores, pero ante todo deben de realizar evaluaciones sobre las labores que realizan con la finalidad de ayudarlos a mejorar su trabajo.

Robbins y Coulter (2014) afirmó:

Así como los jefes manejan personas, también deben tener interés en controlar el desempeño de los trabajadores; en termino generales esto implica asegurarse de que los esfuerzos laborales de los colaboradores tengan la magnitud y la calidad necesaria para que los objetivos organizaciones se puedan cumplir. ¿Qué hacen los gerentes para lograrlo? apoyarse en el proceso de control: midiendo el desempeño real, comparándola con el estándar y corrigiéndola en caso de ser necesario. Particularmente es importante que los jefes

de una retroalimentación eficaz sobre el desempeño y estén preparados para emplearlo de ser necesario acciones disciplinarias, esto es, acciones puestas en práctica por los jefes con la finalidad de cumplir los estándares y los reglamentos laborales de la organización. (p. 273)

La actitud que toma el gerente sobre los logros que se alcanzan, permitirá al trabajador apreciar lo eficaz que resulta la supervisión que realiza sus superiores, los gerentes muchas veces suelen contrastar los resultados con los criterios establecido en la empresa, dando lugar a la aplicación disciplinaria con la finalidad de cumplir las normas establecidas y de esta manera retroalimentarse, la retroalimentación podría ser mejor si el trabajador recibiera un apropiado y mayor apoyo como el de capacitar para mejorar los procesos. En ello se base la supervisión planteada por Palma.

Dimensión 3: La comunicación según Palma (2004), es aquella actividad que consiste en intercambiar información clara y fluida y la mejor motivación y orientación para un empleado es la buena comunicación con su jefe, siendo importante también la comunicación con el cliente externo. (p. 7)

Según Méndez (2006) consideró que la comunicación, “Es la percepción del grado de fluidez, claridad y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, como la buena atención al personal para dar un buen servicio” (p. 47)

Ambos autores opinaron lo mismo, si bien es cierto que tener un buen clima es muy importante para una organización, también lo es la comunicación que debe fluir entre los miembros de una institución, esta comunicación debe estar abierta sin restricciones, cabe decir que la información debe ser lo suficiente y necesaria para el cumplimiento de sus labores, esta forma de transmitir información debe ser fomentada de acuerdo desde los niveles jerárquicos de arriba para abajo y viceversa, esto ayudara a fomentar y causar la comunicación dentro de la institución.

Gutiérrez (2005) señaló que:

La comunicación es esencial y básica en toda relación humana, incluida las organizaciones, las cuales deben mantenerse las vías de comunicación abiertas, claras y alertas. Cuando el mensaje es bien recibido, se interpreta según las capacidades, experiencias y características del receptor, lo cual le dará un significado individual; por lo que es importante que la institución cree intereses similares en sus trabajadores, para poder generar significados similares. (p. 137)

La comunicación dentro de una organización tiene una intención que es la de fomentar diálogos entre todos los miembros de la organización, con el objetivo que es mejorar el clima laboral logrando una comunicación eficaz y eficiente del entorno donde labora, hay muchos estudios que concuerdan que cuando los trabajadores se sientan parte de la institución trabajan mucho mejor y en equipo llegando a alcanzar las metas y los objetivos, cuidan que las áreas funcionen adecuadamente, proyectando una imagen importante para la entidad, en base a ello se puede decir que teniendo un clima adecuado, sostenible y comunicado (fluido y claro) los colaboradores podrán tener claro la misión y la visión de la institución.

Dimensión 4: El involucramiento laboral es la “Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de las organización” (Palma, 2004, p. 7).

Para Zepeda (2010) el involucramiento “incluye el factor personal, es decir, el interés por participar y la importancia de la satisfacción por hacerlo; en otros casos, las condiciones que facilitan la participación y, en otros casos, el impacto en la organización como resultado del involucramiento (p. 4).

De acuerdo a lo señalado por los autores el trabajador debe ser considerado como pieza clave para el desarrollo y éxito de la institución, sentirse parte del grupo, con la finalidad de que estos trabajadores puedan comprometerse con la institución, ya que forma parte importante de la organización.

Dimensión 5: Condiciones laborales según Palma (2004), es “Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendada” (p. 7)

En una organización siempre deben existir condiciones laborales adecuadas, donde el trabajador pueda realizar bien sus labores, y para ello deben de contar con recursos necesarios, acompañados también de los económicos (sueldos), ya que influyen o afectan de alguna manera en la satisfacción de los trabajadores dentro de su entorno laboral.

Karmy, Brodsky, Facuse y Urrutia (2013) definió las condiciones laborales como “aquellas características que estructuran y dan forma al tipo de trabajo a desempeñar, especialmente las que tienen ver que con la situación contractual, las características de los ingresos y otras circunstancias de trabajo como seguridad social” (p. 13)

De acuerdo a lo planteado por el autor las condiciones de trabajo que reciben los colaboradores estarán influenciadas por varios factores como el ritmo de trabajo, los cambios bruscos de trabajo, los horarios, lo tecnológico y la actitud personal, etc., todo estos elementos genera condiciones que afectan su salud, es por ello que las condiciones de trabajo deben tenerse muy en cuenta para que los trabajadores puedan laborar eficazmente.

De lo expuesto, en la presente investigación, se tomará en cuenta las dimensiones planteadas por Palma (2004), por adaptarse de mejor manera al ámbito institucional, y por ser un factor importante y relevante en lo que respecta al factor humano.

1.2.3 Teorías que sustentan el clima organizacional

Dentro del marco de la investigación se ha considerado tres teorías importantes sobre el clima organizacional:

Teoría del clima organización de Likert

Sandoval (2004), en la teoría de clima organizacional sostuvo que:

El comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. Señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales (p. 28)

El clima organizacional de Likert señala que el comportamiento asumido por los trabajadores sujetos a otra persona de mayor jerarquía dependerá directamente del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción ya que ella determinara el sentir de cada trabajador en sus labores diarias.

Teoría de jerarquía de necesidades básicas de Maslow

Saavedra y Avellaneda (2014), señaló los planteamientos de Maslow de la siguiente manera:

La teoría de Maslow relaciona las necesidades humanas con la conducta del individuo, para ello clasifica en cinco categorías estas necesidades y con un orden de prelación, la primera que es la fisiológica (hambre, sed, entre otros), la segunda que es la seguridad que encierra la protección tanto física como emocional, la tercera la social que consta de afectos, aceptaciones, entre otros) , la cuarta la estima que contiene elementos como el respecto así mismo, los logros y la quinta que es la autorrealización donde el trabajador siente que la organización brinda oportunidades de crecimiento dentro de la entidad, el individuo al autorrealizarse le generará motivación, y siendo satisfecha esta necesidad primaria, surgirán nueva motivaciones, una y otras vez en forma continua (p. 33)

Si bien las primeras teorías que fueron desarrolladas por varios autores, estás puntualmente señalan a la satisfacción que puede ser físicos o psicológicos, ahora bien la teoría de Maslow se basa justamente en la necesidad que tiene el individuo de satisfacer sus necesidades tal como lo plantea Saavedra y Avellaneda, el trabajador a medida que satisfaga sus necesidades originara necesidades nuevas unas tras otras continuamente, de acuerdo a la pirámide de Maslow el rango más alto de autorrealización solo logran alcanzar algunos individuos, pocos son los trabajadores que alcanzan cierta satisfacción, ya que cada individuo tiene sus propias características y son diferentes como complejos, además se dice que las necesidades de menor esfuerzo son más fáciles de lograrlo, en cambio las necesidades de nivel superior le requerirá de mayor sacrificio, como también de mayor tiempo.

Teoría de los dos factores de McGregor

Según Saavedra y Avellaneda (2014), las ideas de McGregor en su teoría X y la Teoría Y sostuvo que todo gerente tiene un conjunto de hipótesis sobre el individuo y su relación con el trabajo, estableciendo dos conjunto de supuestos y cada uno establece un estilo de dirección a saber: visión tradicionalista donde los trabajadores le disgustan el trabajo que realiza y siempre procura evitarlo, evitando responsabilidades con la institución, lo único que lo motiva a trabajar es lo económico, mientras que el otro estilo visión humanista es todo lo contrario, el trabajador se siente comprometido con los objetivos de la organización, trabaja con gusto, el empleado puede considerar el trabajo tan natural como el descanso y el juego, y asume responsabilidades (p. 34).

Diversos estudiosos indicaron que los factores que causan las satisfacción señalados por McGregor están por separado y se dividen en dos tipos de necesidades, la teoría X llamado también de higiene y la teoría Y llamado también de motivación, según lo planteado por el autor podemos decir que lo más adecuado para la organización es la teoría Y ya que toda entidad espera que sus trabajadores se sientan satisfechos y contestos con el trabajo que realiza y la teoría Y lo señala así, todo lo contrario es la teoría X donde manifiesta el trabajador lo desinteresado que esta con el trabajo que realiza, no le motiva nada y solo espera que llega el termino del día para irse del trabajo, esta forma de ver

es malo para la organización ya que no permite crecer tanto institucionalmente, como profesionalmente, ambos deben beneficiarse, por tanto el aporte que el trabajador de a su entidad es valiosa y si esperamos que esto cambien naturalmente la entidad no progresara, los jefes cumplen un papel muy importante dentro de la organización ya que deben está constantemente dialogando con sus colaboradores, de esa forma podrá darse cuenta que factores están débiles para poder reforzarlo, los jefes debe ser abiertos y no cerrados en sus ideas, debe ser participativo y no autoritario, teniendo en cuenta esta apreciaciones tanto el trabajador como la entidad cosecharan frutos y éxitos si trabajan conscientemente y en armonía.

Teoría de la Expectativas (Vroom, 1964)

Según Romero (2005) lo planteado por Vroom parten de los valores que el trabajador considera de las recompensas y que son atribuidas por su trabajo, y para ello propone la teoría de las expectativas aplicadas específicamente al campo laboral y es como sigue:

La teoría de las expectativas se adentra en la subjetividad y en la complejidad del proceso motivacional, el nivel de esfuerzo que realice el trabajador estará condicionado por una serie de cálculos subjetivos de probabilidades o de expectativa de ocurrencia de determinadas situaciones, también se tiene en cuenta el valor subjetivo que los individuos dan a las recompensas que les aportan las empresas por su esfuerzo, esta teoría los describe a los individuos como racional, lógico y cognitivo, que piensan sobre los que tienen que hacer para ser recompensados antes de realizar sus trabajos .

Esta teoría asume tres tipos de creencias:

Expectativas (esfuerzo – resultado): La creencia de que el esfuerzo de cada persona tendría resultados en el rendimiento. En este cálculo probabilístico entre la percepción juega un papel muy importante ya que el trabajador podrá ver sus capacidades como de

sus limitaciones, así mismo se reflejara los resultados si es que el trabajador labora conscientemente.

Instrumentalidad (resultado – recompensa): Esta creencia se basa de que si el trabajador rinde adecuadamente en su trabajo obtendrá recompensa.

Valencia: El valor percibido de las recompensas. Esta creencia se basa en el valor que el trabajador da de las recompensas de manera personal. De acuerdo a su apreciación algunos colaboradores darán mayor importancia al dinero, tiempo, ascensos y otros la socialización dentro de la entidad. (p. 34)

Viendo desde ese punto de vista la teoría de las expectativas se asientan en un función a tres elementos, en el caso que esta teoría se multiplicase implicaría que uno de sus elementos se convirtiera en cero y por consiguiente la motivación también será cero. Esta teoría tiene a concebir la motivación de manera muy objetiva y mientras haya motivación esta influirá en el rendimiento de sus labores. La teoría de las expectativas es una de las teorías más aceptadas y aunque algunos autores les critican, las evidencias en su mayoría le ofrecen su respaldo.

Teoría de la Administración Moderna (Chiavenato, 2002)

Chiavenato sostuvo que para gestionar adecuadamente una institución no basta solamente con la planificación si no también tiene que tomarse en cuenta el sentir de las personas, la parte psicológica y motivacional del trabajador, esta teoría de la administración moderna tomo lo clásico y además establece que el capital humano es lo más importante dentro de la organización. (p. 214)

Ante estas teorías planteadas por diferentes autores, el presente estudio de investigación tomó a la teoría de la administración moderna propuesta por Palma (2004) ya que esta teoría se adapta mejor para la construcción del instrumento que es Clima Organizacional.

1.2.4 Satisfacción laboral

Conceptualización de satisfacción laboral

Uno de los que iniciaron la investigación acerca de la satisfacción laboral es Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2007), quien señala que la satisfacción laboral es:

“Aquella cualidad que tienen los trabajadores, mediante el desarrollo de su actividad laboral, logrando cumplir sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos o motivacionales como la realización, el reconocimiento, el trabajo estimulante y la responsabilidad, entre otros mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos o llamados higiénicos como son las política de la empresa, las relaciones interpersonales, muchas veces el sueldo, la supervisión y por ultimo las condiciones de trabajo” (p. 24)

Según Chiang, Salazar y Huerta (2008), lo definido por Bravo, Piero y Rodríguez (1996) es la definición más apropiada, ellos precisan que la satisfacción laboral es “aquella actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por los individuos hacia su ambiente laboral, actitudes que tiene el trabajador sobre el trabajo o sobre tareas específicas que realiza el mismo. (p. 42)

En base a las precisiones realizadas por los autores se puede decir que la satisfacción laboral son aquellas aptitudes de los colaboradores dentro de su propio ambiente laboral, y estas aptitudes se basan en creencias y valores, particularidades propias del cargo asignado. Para los jefes debe ser un factor importante las motivaciones de sus trabajadores con la finalidad de entender sus comportamientos o aptitudes, así como mantenerlos interesado con el trabajo que realiza, de esta manera podrá lograr los objetivos de la organización y del suyo propio.

Robbins (2013) define la satisfacción laboral como aquel “sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (p. 74)

Menéndez (como se citó en Saavedra y Avellaneda, 2014) consideró la satisfacción laboral como aquello que el trabajador percibe de su ambiente

laboral, y de acuerdo como se sienta el trabajador, sea favorable o desfavorable lo transmitirá dentro de la organización su satisfacción (p. 40)

Gonzales (como se citó en Saavedra y Avellaneda, 2014) sostuvo que “la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del trabajo y por cuanto será considerada dicha labor por el sujeto” (p. 40)

Palma (2005) sostuvo que la satisfacción laboral es “La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (p. 15)

De acuerdo a la definiciones dadas por los autores todas ellas concuerdan entre si llegando a concluir finalmente que la satisfacción laboral son aptitudes favorables que el trabajador percibe diariamente dentro de su centro de labores.

Por consiguiente se ha considerado para el siguiente trabajo de investigación utilizar la definición descrita por Palma (2005) quien definió la satisfacción laboral como aquella habilidad o soltura que tiene el trabajador hacia la labor que realiza, y de las cuales está determinada en su experiencia y los valores que ha desarrollado a partir de las vivencias laborales dentro de la institución. Además Palma considera parte de su definición cuatro dimensiones que nos ayudaran como base para la presente investigación como es significación tarea, condiciones laborales, reconocimiento y beneficios económicos.

Importancia de la satisfacción laboral

Tal como lo señaló Palma (2005) la importancia de la satisfacción laboral es:

La satisfacción laboral es un constructo que ha sido explicado con teorías diversas; desde las motivaciones hasta las interacciones, cada una de ellas plantea la lógica de relación entre variable importante de considerar para el diagnóstico y propuestas de cambio (p. 16)

A lo largo de los años la satisfacción laboral ha tenido y tiene un papel protagónico importantísimo para el ámbito laboral, si en la empresa el personal se

encuentra bien satisfechos con la labor que realiza por ende tendrá una actitud positiva y para ello la organización por medio de sus directivos y jefes superiores deberán evaluar al personal en base a lo que siente o lo que percibe el trabajador si están contentos o insatisfechos con la labor que realiza en la institución,

1.2.5 Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Palma (2005), son cuatro dimensiones y/o factores que configuran o componen la satisfacción laboral como son la significación de tareas, condición de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos (p. 21)

Dimensión 1: Significación de tareas es “La disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (Palma, 2005, p. 21)

Según Sotomayor (2013) la significación de tarea definido por Hackman y Oldham (1975) “es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo” (p. 44)

En base a estas definiciones precisadas por los autores se podría decir que el cumplimiento de las labores realizadas dentro del ámbito de trabajo tiene un significado para el trabajador, tan valioso como cualquier otra labora que realiza sus demás compañeros, como también es asociada con el desarrollo personal que realiza día a día y que es reconocido por sus superiores.

Dimensión 2: Condiciones de trabajo es la “Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (Palma, 2005, p. 21)

Robbins y Coulter (2010) definió las condiciones de trabajo como el “conjunto de variables para la realización de una tarea en un entorno determinado, se podría considerar los elementos físicos, materiales normativos, desempeño laboral y la relación con las autoridades” (p. 32)

En base a estas premisas se puede decir que las condiciones de trabajo vienen hacer el entorno físico y social, así mismo la comodidad en el centro laboral debe ser único, por lo general el trabajador sentirá mayor placer para laborar

viendo que el ambiente que le ofrece la entidad es propicia para que pueda desarrollar en mejores condiciones sus labores.

Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social es la “Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos” (Palma, 2005, p. 21)

Referente a las precisión dada por Palma, se puede comentar que las labores realizadas por los trabajadores dentro de una institución deben ser reconocidos y no pasados por alto ya que conlleva a una desmotivación por parte del trabajador hacia sus labores, es por ello que al trabajador se le debe reconocer no solo económicamente si no también con muy buen trato.

En base a los estudios realizados por los investigadores refiere que cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su labor que realizan producirá un incremento en la producción, lo cual se traducirá en un incremento de beneficios económicos para la organización.

Dimensión 4: Beneficios económicos, es la “Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005, p. 21)

Duque (2009), define los beneficios económicos como la “Percepción de los funcionarios respecto de la remuneración, incentivos y beneficios comparados con su rol y con el mercado laboral” (p. 93)

Según las posiciones de cada autor coinciden que los beneficios económicos deben ser otorgados a sus empleados de acuerdo a la variedad de trabajo que realizan dentro de la entidad, estos deben ser razonables, un trabajador que no está satisfecho con lo que gana quedara descontento y sentirá que no está siendo bien compensados económicamente de acuerdo a la labores efectuadas en la organización.

De lo expuesto, en la presente investigación, se tomará en cuenta las dimensiones planteadas por Palma (2005), escala de satisfacción laboral por adaptarse de mejor manera al ámbito institucional y por la cual está siendo objeto de estudio.

1.2.6 Teorías que sustentan la satisfacción laboral

Dentro del marco de la investigación se consideró las siguientes teorías importantes sobre la satisfacción laboral:

Teoría Higiene - Motivacional (Herzberg, Mausner y Snyderman (1968))

Saavedra y Avellaneda (2014), refirió lo planteado por Herzberg, Mausner y Snyderman quienes precisaron que la teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los factores motivacionales o satisfactorios los cuales se centran en el trabajo con son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, responsabilidad, entre otros. La segunda, se refiere a los factores higiénicos, los cuales no son muy fuertes ni tampoco motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, ya que se ocupan del ambiente externo como son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones entre compañeros, supervisión, salario, condiciones de trabajo, entre otro. En conclusión el autor finaliza diciendo que el trabajador para que este satisfecho deba contar indispensablemente con estos dos factores (p. 34)

En base a esta teoría se puede dar a conocer la existencia de algunos factores que se encuentran vinculadas a la satisfacción y otros factores con la insatisfacción como es la ausencia.

Teoría del ajuste en el trabajo (Dawis 1994)

Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) refirió lo planteado por Dawis quien sostuvo lo siguiente:

La satisfacción o insatisfacción es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad. Normalmente existe correspondencia entre el individuo y el ambiente laboral, cada persona busca desarrollar y mantener dicha correspondencia, la misma que es un proceso continuo y dinámico.

Existen dos tipos de correspondencia:

La de las habilidades del trabajador con las demandas de la tarea; y,

La del contexto laboral con las necesidades y valores del trabajador. La posibilidad de encontrar correspondencias congruentes entre si posibilitan que el trabajador pueda sentirse satisfecho con la actividad que desempeña; lo contrario, la discrepancia genera insatisfacción. (p. 12)

Esta teoría nos dice que a medida que se asocian a las habilidades de un individuo como conocimiento, experiencia y comportamiento) con los exigencias de la institución, es más posible que el trabajador pueda realizar bien su labor, siendo apreciado por su jefe superior.

Teoría de la discrepancia (Locket 1984)

Palma (2005), refirió lo planteado por Locket quien sostuvo la teoría de la discrepancia lo siguiente:

La satisfacción laboral esta función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos. (p. 17)

Basándome en esta teoría se puede señalar que el estado emocional es producto de la satisfacción que tiene el trabajador frente a su labor dentro de la entidad y que este estado emocional es agradable a causa de valor que le dan a su trabajo.

Teoría de la satisfacción por facetas (Lawler 1973)

Palma (2005), refirió lo planteado por Lawler quien sostuvo de la teoría por facetas lo siguiente:

Existe relación entre satisfacción y rendimiento, mediada esta por las recompensas obtenidas (medición intrapersonal) y la equidad percibida en las recompensas (medición interpersonal). La satisfacción está en función a la discrepancia entre lo que la persona

piensa que debería recibir y lo que recibe realmente en relación a las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. Este planteamiento reconoce no solo las influencias personales sino también las del contexto como relevantes en la satisfacción (p. 18)

Esta teoría tiene relación con la teoría de la discrepancia, y se basa en que la satisfacción tiene un nivel de discrepancia entre lo que piensa recibir el trabajador y lo que realmente recibe de la entidad, si el trabajador siente que es reconocido sus esfuerzos y que estos esfuerzos son reconocidos por sus superiores se sentirá bien, pero a veces no siempre los reconocimientos dados por la empresa son los pensado por el trabajador originando muchas la insatisfacción del mismo.

Teoría de eventos situacionales (Quarstein, McAffe y Glassman 1992)

Palma (2005), refirió lo planteado por Quarstein, McAffe y Glassman quien sostiene la teoría por eventos situacionales lo siguiente:

Afirmaron que la satisfacción laboral deriva de las reacciones emocionales determinadas por las características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma.

Característica situacionales como la evaluación previa del puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de respuesta emocionales en interacción con eventos situacionales como evaluación posterior del puesto, transitoriedad, costo facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a reacciones emocionales que derivan de una estado de satisfacción en este caso, hacia el trabajo (p. 19)

Basándome en esta teoría podemos decir que la satisfacción laboral está establecida por un determinado factor, como por ejemplo en esta situación donde el trabajador antes de aceptar un puesto laboral lo piensa detenidamente siendo esta característica situacional la más estable ante situaciones eventuales.

Planteamientos dinámicos (Bruggemann, Croskuth y Ulich 1975)

Palma (2005), refirió lo planteado por Bruggemann, Croskuth y Ulich quien sostuvo que aún no se formaliza una teoría específica sobre los planteamientos dinámicos, estos tres autores plantearon lo siguiente:

El grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales así como las influencias del medio y las construcciones significativas que se elaboran en dicha interacción. Pueden darse seis formas en esta graduación: satisfacción laboral progresiva, satisfacción laboral estabilizada, satisfacción laboral resignada, insatisfacción laboral constructiva, insatisfacción laboral fija y una pseudosatisfacción laboral. (p. 19)

Lo trazado por Bruggemann, Croskuth y Ulich nos sugiere que la satisfacción laboral es a causa de lo que interactúa el trabajador con el área donde trabaja, y se manifiesta con la aptitud que siente el individuo hacia su trabajo dentro de la organización.

En base a las teorías expuestas por los autores, la presente investigación, tomará la teoría de Higiene – Motivacional planteada por Palma (2005), ya que se adapta mejor a la escala que se está utilizando y por la cual está siendo objeto de estudio.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica.

En la investigación se presentan las teorías existentes respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral con la intención de comprender e identificar los diferentes aspectos que las determinan, para así plantear medidas que permitan resultados en la calidad y la ejecución de los servicios por parte de los trabajadores de la Dirección de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones.

Asimismo permitirá reconocer que una de las variables que interacciona de manera directa con el clima organizacional en la satisfacción laboral, por lo tanto, los jefes de área podrán obtener información muy valiosa con respecto al

efecto que producen las normas, las políticas y las disposiciones generales de la institución para que así puedan tomar decisiones adecuadas para garantizar climas que favorezcan niveles adecuados de satisfacción laboral en los miembros de la organización.

1.3.2 Justificación práctica.

El aporte de este trabajo de investigación es fundamental, porque permitirá a los funcionarios y trabajadores del Jurado Nacional de elecciones comprender los diferentes componentes del clima organizacional y percibir las dimensiones que la componen y conocer la relación que tienen cada una de estas con el nivel de satisfacción de los trabajadores. No se han realizado investigaciones en la institución en estudio que entiendan el clima organizacional a través de sus diferentes dimensiones (autorrealización, supervisión, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales), como tampoco la relación que existe con la satisfacción laboral en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. La información proporcionada por este trabajo de investigación les dotará de datos reales, que podrán ser empleados en el desarrollo de un diagnóstico eficiente y plantear en función de éste, estrategias adecuadas para promover el desarrollo en beneficio de los trabajadores y la organización en su conjunto.

1.4 Problema

1.4.1 Realidad Problemática.

A nivel internacional, nacional y local son cada vez más las organizaciones que se embarcan en el desafío de gestionar su clima organizacional, el trabajar en equipo no es sencillo pues se debe lidiar con caracteres distintos, siendo complejo dirigir la entidad por un buen camino.

El clima organizacional viene a ser la percepción que tienen los trabajadores sobre su ambiente laboral (Palma, 2004), por lo tanto es un factor determinante en la satisfacción laboral, siendo además un indicador importante del cumplimiento de los estándares de vida que se dan dentro de una organización (Palma, 2005).

Diversos autores plantearon que estas variables están íntimamente relacionadas, al respecto Sotomayor (2012) y Medina (2012) afirmaron que un buen clima organizacional garantiza la satisfacción laboral de los trabajadores, sin embargo en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, esto no ocurre, pues existe una insuficiente coordinación funcional, delimitación de competencias, una alta rotación del personal durante épocas electorales, infraestructura institucional inadecuado e insegura haciendo insostenible la continuidad de los recursos por la inestabilidad laboral del personal de locación de servicios y cas, entre otros. (Jurado Nacional de Elecciones, 2015).

Por lo tanto son muchos los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios que presentan conductas que no corresponden a circunstancias laborales dando respuestas inapropiadas, a falta de sustento técnico, se observó además escaso trabajo en equipo, conflictos en el equipo de trabajo y entre colegas lo cual originó situaciones de insatisfacción en los trabajadores, evidenciándose faltas constantes o poca iniciativa a colaborar con las diversas actividades programadas en la institución.

Por lo expuesto se planteó la presente investigación considerando como problema la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios de Jurado Nacional de Elecciones, Lima – 2016.

1.4.2 Formulación del Problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016?

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016?

Problema específico 4.

¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016?

Problema específico 5.

¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016?

1.5 Hipótesis**1.5.1 Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

1.5.2 Hipótesis específica.**Hipótesis específica 1.**

La autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Hipótesis específica 2.

La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Hipótesis específica 3.

La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Hipótesis específica 4.

El involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Hipótesis específica 5.

Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general.**

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

1.6.2 Objetivo específico.**Objetivo específico 1.**

Determinar el nivel de relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Objetivo específico 2.

Determinar el nivel de relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Objetivo específico 3.

Determinar el nivel de relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Objetivo específico 4.

Determinar el nivel de relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Objetivo específico 5.

Determinar el nivel de relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Las variables de estudio son cualitativas de escala ordinal.

Definición conceptual de las variables.

Clima organizacional.

Palma (2004) estableció que el clima laboral es:

La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea (p. 6)

Satisfacción laboral.

Según Palma (2006) “la satisfacción laboral es entendida como la actitud hacia el trabajo” (p. 14).

En base a esta definición se puede señalar que las personas desarrollan actitudes tanto negativas como positivas predisponiendo a la persona a responder de forma específica respecto a su trabajo.

2.2 Operacionalización de variables.

Definición operacional de las variables

Variable clima organizacional.

La variable fue utilizada para conocer si el clima laboral dentro del Jurado Nacional de Elecciones, era favorable o desfavorable según los trabajadores encuestados, para ello se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Cada una de las dimensiones agrupan un conjunto de indicadores e ítems, que fueron medidos a los trabajadores con la siguiente escala ordinal: Total acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2) y Total desacuerdo (1).

Tabla 1

Matriz operacional del variable clima organizacional

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala medición ordinal |
|----------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|---|
| Clima Organizacional | Autorrealización | Desarrollo profesional | 1, 2, 3, 4, 5, 6 | 1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Total acuerdo |
| | | Reconocimiento y estímulo | 7, 8, 9, 10 | |
| | Supervisión | Apoyo | 11, 12, 13, 14, 15 | |
| | | Orientación | 16, 17, 18, 19, 20 | |
| | Comunicación | Claridad | 21, 22, 23, 24 | |
| | | Fluidez | 25, 26, 27, 28, 29, 30 | |
| | Involucramiento laboral | Identificación | 31, 32, 33 | |
| | | Compromiso | 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 | |
| | Condiciones laborales | Recursos | 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 | |
| | | Remuneración | 49, 50 | |

Variable satisfacción laboral

La variable fue utilizada para evaluar y determinar si estuvo satisfecho e insatisfecho según los trabajadores encuestados, para ello se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos. Cada una de las dimensiones agrupa un conjunto de indicadores e ítems que fueron medidos con la siguiente escala ordinal: total acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), total desacuerdo (1).

Tabla 2

Matriz operacional de la variable satisfacción laboral

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala medición ordinal |
|------------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|---|
| Satisfacción laboral | Significación de la tarea | Cumplimiento del trabajo | 1, 2, 3 | 1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Total acuerdo |
| | | Desarrollo personal | 4, 5, 6, 7, 8 | |
| | Condiciones de trabajo | Entorno físico laboral | 9, 10, 11 | |
| | | Entorno socio laboral | 12, 13, 14, 15, 16, 17 | |
| | Reconocimiento personal y/o social | Trato personal | 18, 19 | |
| | Beneficios económicos | Variedad de tareas | 20, 21, 22 | |
| Compensación económica | | 23, 24, 25, 26, 27 | | |

2.3 Metodología

Se llama metodología al estudio de los métodos de investigación, que serán desarrollados en el transcurso de la investigación. Se ha utilizado el método de investigación hipotético deductivo.

Bizquera (como se citó en Valderrama 2013), señaló que en el método hipotético deductivo.

A partir de la observación de casos particulares se puede plantear un problema, el cual puede remitir a una teoría a través de un proceso de inducción. Partiendo del marco teórico se formula una hipótesis mediante un razonamiento deductivo; que luego, esta se intenta validar empíricamente (p. 97)

2.4 Tipos de estudio

El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

La investigación fue básica, porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, conocer nuevos conocimientos relacionados a las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios.

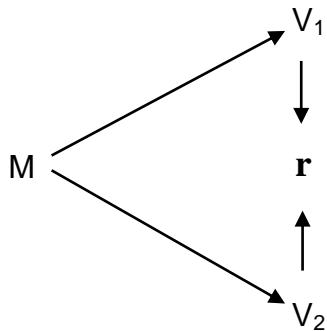
La investigación fue descriptiva, porque el propósito fue describir como se manifiestan las variables en el momento de la investigación. Conlleva a analizar y a medir la información recopilada acerca de las variables de estudio. Es correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación entre la variable 1 clima organizacional y la variable 2 satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, luego determinar si están o no relacionadas y finalmente analizar dicha correlación (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

2.5 Diseño

Durante el estudio no se manipuló a ninguna de las variables, ni tampoco fue posible alterar las condiciones del medio en el cual sucedió el hecho, limitándose a observar y registrar tal y como sucedieron en la realidad; así también se levantaron la información requerida una sola vez durante la investigación.

Por tanto en el estudio se emplearon un diseño no experimental y de corte transversal, al respecto Hernández, Fernández, Baptista (2010), afirmaron que en el diseño transversal o transeccional, el que investiga solo observa y reporta por única vez. La investigación obedece al diseño correlacional porque permite medir el grado de relación entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones; es decir, durante el desarrollo de la investigación, no se realizará un tratamiento experimental y la recolección de datos se realizará en un solo momento.

Su esquema fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Clima Organizacional

V2 = Satisfacción laboral de los trabajadores

r = Correlación entre V1 y V2.

2.6 Población y muestra

2.6.1 Población.

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Selltiz (como se citó en Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

La población para la presente investigación estuvo conformada por el personal que laboraban en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional, del distrito de Lima que hizo un total de 132 personas.

Criterios de inclusión.

Se ha considerado todas las modalidades de contratación de trabajo

Se ha considerado a todos los trabajadores que han participado voluntariamente.

Criterios de exclusión.

No se ha considerado a los trabajadores que no asistieron ese día

No se ha considerado a los que tenían cargos de confianza

2.6.2 Muestra

Del mismo modo se pudieron definir la muestra como un subgrupo de la población (Hernández, Fernández, Baptista, 2010). Para efectos de esta investigación se consideró toda la población, siendo en este único caso una muestra censal.

La muestra del presente estudio, estuvieron conformada por todos los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones; equivalente a 130 trabajadores.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas.

Para Placeres, Balderas y Barrientos (2009), la técnica es el medio por el cual se puede recolectar la información necesaria para la investigación en forma objetiva. En la investigación se usó las encuestas, pues son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Paladines 2012, p 97)

2.7.2 Instrumentos.

Se emplearon como instrumentos la escala del clima laboral CL – SPC y la escala de satisfacción laboral SL – SPC.

2.7.2.1 Instrumentos que midieron el clima organizacional.

Ficha Técnica.

Nombre del instrumento: Escala clima laboral CL - SPC

Autora: Palma, S.

Año: 2004

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Medir el clima organizacional en sus dimensiones de autorrealización, supervisión, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales.

Administración: Individual o colectiva

Numero de ítems: 50

Forma de aplicación: Trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones del distrito de Lima, Lima.

Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente

Descripción: El cuestionario de clima organizacional está compuesto por 50 ítems y fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), total acuerdo (5) y está dividido en cinco dimensiones: autorrealización 10 ítems, supervisión 10 ítems, comunicación 10 ítems, involucramiento laboral 10 ítems y condiciones laborales 10 ítems.

Baremo escala clima laboral CL - SPC:

| Niveles | Rango |
|-------------------------|-----------|
| Muy desfavorable: | 50 – 89 |
| Desfavorable: | 90 – 129 |
| Medianamente favorable: | 130 – 169 |
| Favorable: | 170 – 209 |
| Muy favorable: | 210 – 250 |

2.7.2.2 Instrumentos que midieron la satisfacción laboral.

Ficha Técnica.

Nombre de la escala: Escala de satisfacción laboral SL - SPC

Autora: Palma, S.

Año: 2006

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Medir el nivel satisfacción laboral en sus dimensiones de: significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Administración: Individual o colectiva

Numero de ítems: 27

Forma de aplicación: Trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones del distrito de Lima, Lima.

Duración: 15 minutos aproximadamente

Descripción: El cuestionario está compuesto por 27 ítems y fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), total acuerdo (5) y está dividido en cuatro dimensiones: significación de las tareas 08 ítems, condiciones de trabajo 09 ítems, reconocimiento personal y/o social 02 ítems y beneficios económicos con 08 ítems.

Baremo escala satisfacción laboral SL - SPC:

| Niveles | Rango |
|--------------------------|-----------|
| Muy insatisfecho: | 27 – 48 |
| Insatisfecho: | 49 – 70 |
| Medianamente satisfecho: | 71 - 92 |
| Satisfecho: | 93 – 114 |
| Muy satisfecho: | 115 – 135 |

2.7.3 Validez y Confiabilidad

2.7.3.1 Validación de los instrumentos

En términos generales, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos para contrastar la validez de los ítems, consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia en cada uno de los ítems.

Tabla 3

Validez de los instrumentos, según expertos

| Especialistas | Opinión de la aplicabilidad | |
|---------------|-----------------------------|----------------------|
| | Clima Organizacional | Satisfacción laboral |
| Juez 1 | Aplicable | Aplicable |
| Juez 2 | Aplicable | Aplicable |
| Juez 3 | Aplicable | Aplicable |

2.7.3.2 Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio tiene ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach, al respecto Tamayo (2004), sostuvo que para determinar la consistencia interna, era necesaria analizar la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Según Hogan (2004), la escala de valores que establece la confiabilidad está proporcionada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior de 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, fue aplicada la prueba piloto y se realizaron en 30 participantes, después se analizaron mediante el alfa de cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 21.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

| Instrumento | Alfa de Cronbach | Nº Ítems |
|---|------------------|----------|
| Escala de clima laboral CL – SPC | .960 | 50 |
| Escala de satisfacción laboral SL - SPC | .951 | 27 |

Interpretación:

En función de los resultados, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.960 y 0.951, se asumió que los instrumentos son altamente confiables y procedía su aplicación.

2.7.4 Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecida en las respectivas fichas técnicas.

Posteriormente, con los datos obtenidos se elaboró la matriz de datos, se transformaron los valores según las escalas establecidas y se procedió con el debido análisis, con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones y de esta manera preparar el informe final.

2.8 Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se utilizó el programa SPSS versión 21, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y la estadística descriptiva.

Para contrastar las hipótesis y determinar el nivel de relación entre las variables de estudio se empleó la prueba no paramétrica rho de spearman, debido a que las variables fueron cualitativas y de escala ordinal.

Coefficiente Rho de Spearman, precisa que es una “medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 332).

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 21, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así como las frecuencias por dimensiones.

Tabla 5

Escala de correlación según el rango de valores.

| Coeficiente | Tipo | Interpretación |
|------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| De -0.91 a -1 | | Correlación muy alta |
| De -0.71 a -0.90 | | Correlación alta |
| De -0.41 a -0.70 | Negativa / relación inversa | Correlación moderada |
| De -0.21 a -0.40 | | Correlación baja |
| De 0 a -0.20 | | Correlación prácticamente nula |
| De 0 a 0.20 | | Correlación prácticamente nula |
| De 0.21 a 0.40 | | Correlación baja |
| De 0.41 a 0.70 | Positiva / relación directa | Correlación moderada |
| De 0.71 a 0.90 | | Correlación alta |
| De 0.91 a 1 | | Correlación muy alta |

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Lima, 2016.

| Nivel | Fr | % |
|------------------------|-----|-------|
| Muy desfavorable | 1 | ,8 |
| Desfavorable | 25 | 18,9 |
| Medianamente favorable | 69 | 52,3 |
| Favorable | 35 | 26,5 |
| Muy Favorable | 2 | 1,5 |
| Total | 132 | 100,0 |

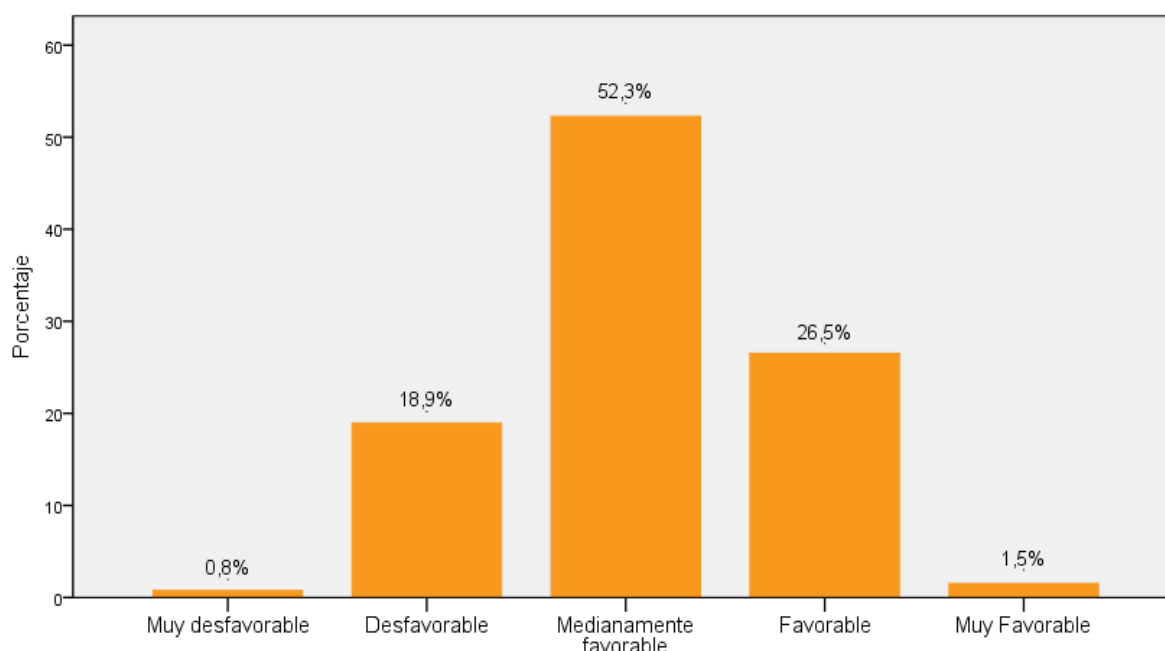


Figura 1. El clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016

En la tabla 6 y figura 1 se observó que el 52.3% de los trabajadores consideraba que el clima organizacional en la Dirección General de Recursos y Servicios era medianamente favorable, en tanto que el 18.9% consideraba desfavorable el clima organizacional, mientras que solo el 1,5% aseveró que el clima organizacional es muy favorable. Si consideramos estos resultados, como una tendencia negativa, se puede afirmar que el clima organizacional que se desarrolla esta institución requiere ser mejorada.

Tabla 7

Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Lima, 2016.

| Nivel | fr | % |
|-------------------------|-----|-------|
| Muy insatisfecho | 6 | 4,5 |
| Insatisfecho | 49 | 37,1 |
| Medianamente satisfecho | 51 | 38,6 |
| Satisfecho | 25 | 18,9 |
| Muy satisfecho | 1 | ,8 |
| Total | 132 | 100,0 |

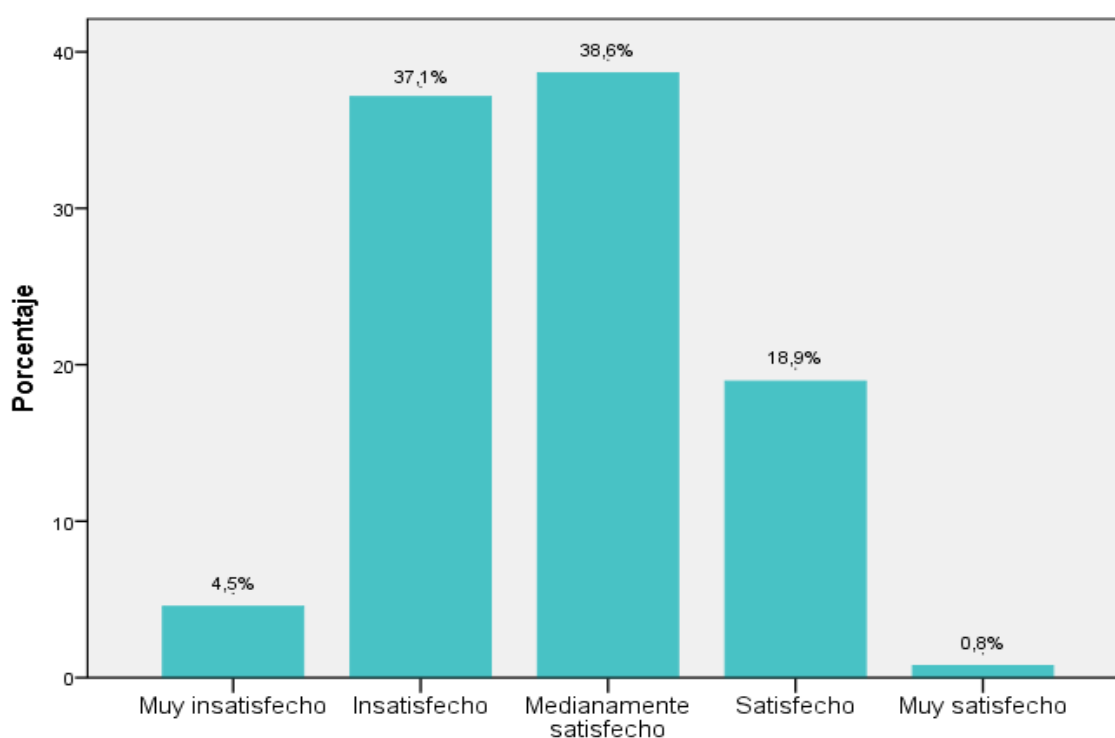


Figura 2. La satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016

En la tabla 7 y figura 2 se observó el 38.6% de los trabajadores manifestaron estar medianamente satisfechos, mientras que el 37,1% manifestaron estar insatisfecho, además se observó que estuvieron satisfechos el 18,9% de los encuestados. Si consideramos estos resultados, como una tendencia negativa, se puede considerar que los trabajadores de esta institución estuvieron pocos satisfechos.

Tabla 08

Clima organizacional percibido por los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, según dimensiones.

| Nivel | Autorrealización | | Supervisión | | Comunicación | | Involucramiento laboral | | Condiciones laborales | |
|------------------------|------------------|------|-------------|------|--------------|------|-------------------------|------|-----------------------|------|
| | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % |
| Muy desfavorable | 0 | 0,1 | 31 | 23,4 | 2 | 1,5 | 1 | 0,7 | 2 | 1,5 |
| desfavorable | 16 | 12,1 | 50 | 37,9 | 33 | 25,0 | 21 | 15,9 | 32 | 24,2 |
| Medianamente favorable | 63 | 47,7 | 36 | 27,3 | 55 | 41,7 | 62 | 47,0 | 57 | 43,2 |
| Favorable | 50 | 37,9 | 14 | 10,6 | 39 | 29,5 | 45 | 34,1 | 38 | 28,8 |
| Muy favorable | 3 | 2,3 | 1 | 0,8 | 3 | 2,3 | 3 | 2,3 | 3 | 2,3 |
| Total | 132 | 100 | 132 | 100 | 132 | 100 | 132 | 100 | 132 | 100 |

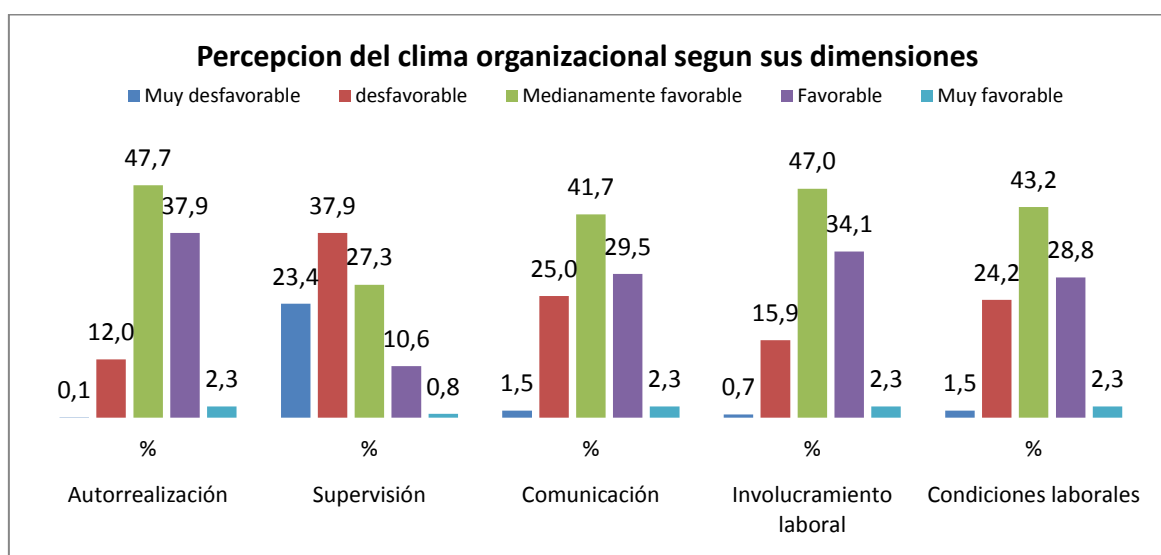


Figura 3. Clima organizacional de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016

En la tabla 8 y figura 3 se observa que en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, la supervisión fue percibida como la menos favorable, pues el 37,9% de los trabajadores las consideró como desfavorable, seguida de la comunicación que fue percibida por el 25% de los trabajadores como desfavorable, seguida de las condiciones laborales que fue considerada por el 24,2% como desfavorable. Así mismo podemos observar que la autorrealización es la mejor calificada, pues el 37,9% de los trabajadores la consideró como favorable, seguida de involucramiento laboral que fue considerada como favorable por el 34,1% de los trabajadores.

Tabla 09

Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, según dimensiones.

| Nivel | Significación de tareas | | Condición de trabajo | | Reconocimiento social y económico | | Beneficios económicos | |
|-------------------------|-------------------------|------|----------------------|------|-----------------------------------|------|-----------------------|------|
| | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % |
| Muy insatisfecho | 0 | 0,1 | 21 | 15,9 | 16,9 | 12,8 | 21,3 | 16,1 |
| Insatisfecho | 23 | 17,4 | 59 | 44,6 | 24,9 | 18,9 | 48,3 | 36,6 |
| Medianamente satisfecho | 56 | 42,4 | 31 | 23,5 | 40,3 | 30,5 | 37,9 | 28,7 |
| Satisfecho | 42 | 31,8 | 20 | 15,2 | 29,8 | 22,6 | 14,9 | 11,3 |
| Muy satisfecho | 11 | 8,3 | 1 | 0,8 | 20,1 | 15,2 | 9,6 | 7,3 |
| Total | 132 | 100 | 132 | 100 | 132 | 100 | 132 | 100 |

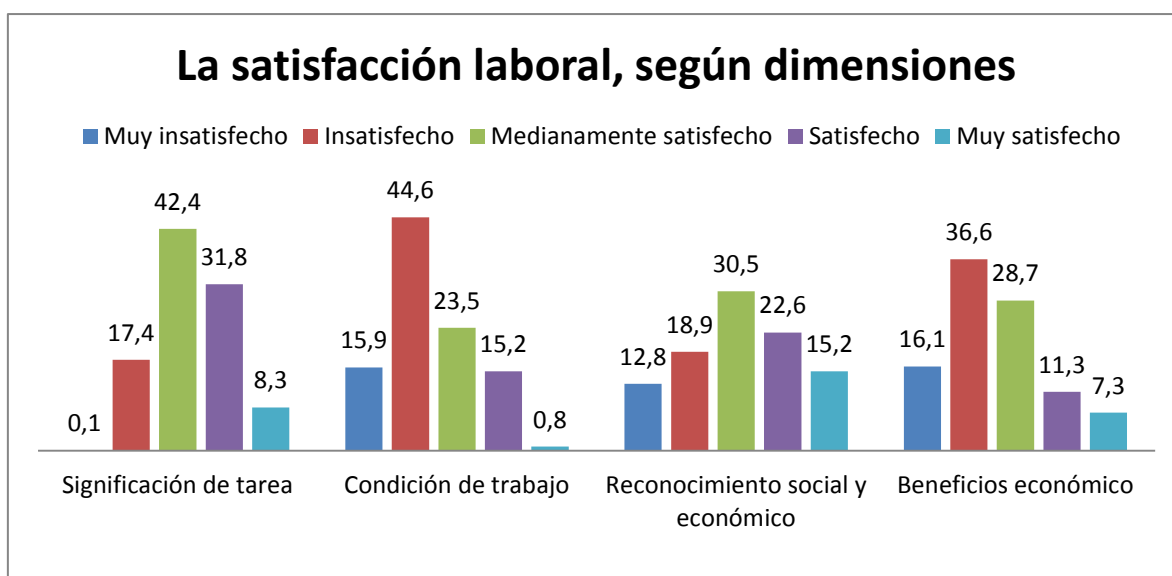


Figura 4. La satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016

En la tabla 9 y figura 4 se observa que en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, la condición de trabajo fue percibida como la menos satisfecha, pues el 44.6% de los trabajadores las consideró insatisfecho, seguida de los beneficios económicos que fue calificada con un 36.6% que manifestaron estar insatisfecho, Así mismo podemos observar que la significación de tarea es la mejor calificada pues el 31,8% de los trabajadores manifestaron estar satisfecho, seguida de reconocimiento social y económico con un 22,6% que manifestaron estar satisfechos.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones.

H_1 : Existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones.

Nivel de significación alfa (α) = 0.01

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 10

Correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral.

| | | | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,699** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Satisfacción laboral | N | 132 | 132 |
| | | Coeficiente de correlación | ,699** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

Dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0.01$, se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, siendo esta relación moderada y directa ($r = ,699^{**}$). Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir mientras que haya un clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral.

Hipótesis específicas 1:

H₀: No existe relación entre autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

H₁: Existe relación entre autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

Nivel de significación alfa (α) = 0.01

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 11

Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral.

| | | Autorrealización | Satisfacción laboral |
|-------------------------|-----------------------------------|------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,477** |
| | Autorrealización Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 132 | 132 |
| | Coeficiente de correlación | ,477** | 1,000 |
| Satisfacción laboral | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 132 | 132 |

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

En la tabla 11, se presentan los resultados para contratar la hipótesis secundaria H₁: Existe relación entre la autorrealización de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2016. Dado que en la prueba realizada el valor $p = 0,000$ ($p < 0,05$) es menor que el nivel de confianza $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional percibida y la satisfacción laboral. Siendo el coeficiente de correlación directa y moderada ($r = 0,477^{**}$).

Hipótesis específicas 2:

H₀: No existe relación entre supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

H₁: Existe relación entre supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

Nivel de significación alfa (α) = 0.01

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 12

Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral.

| | | Supervisión | Satisfacción laboral |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Supervisión | | |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,674** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 132 | 132 |
| Satisfacción laboral | Satisfacción laboral | | |
| | Coeficiente de correlación | ,674** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 132 | 132 |

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

En la tabla 12, se presentan los resultados para contratar la hipótesis secundaria H₂: Existe relación entre la supervisión de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de ($r = 0,674^{**}$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral; es decir mientras haya un mayor clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral.

Hipótesis específicas 3:

H₀: No existe relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

H₁: Existe relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

Nivel de significación alfa (α) = 0.01

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 13

Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral.

| | | Comunicación | Satisfacción laboral |
|-------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación | 1,000 | ,568** |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Satisfacción laboral | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,568** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 132 | 132 |
| | Coeficiente de correlación | ,568** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 132 | 132 |

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

En la tabla 13, se presentan los resultados para contratar la hipótesis secundaria H₃: Existe relación entre la comunicación de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación directa y moderada de ($r = 0,568^{**}$), con una $p=0.000$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral; es decir mientras haya un mayor clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral.

Hipótesis específicas 4:

H₀: No existe relación entre Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

H₁: Existe relación entre Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

Nivel de significación alfa (α) = 0.01

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 14

Correlación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral.

| | | | Involucramiento laboral | Satisfacción laboral |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Involucramiento laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,542** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 132 | 132 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,542** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

En la tabla 14, se presentan los resultados para contratar la hipótesis secundaria H₄: Existe relación entre el involucramiento laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación directa y moderada de ($r = 0,542^{**}$), con una $p=0.000$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral.

Hipótesis específicas 5:

H₀: No existe relación entre Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

H₁: Existe relación entre Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima. 2016.

Nivel de significación alfa (α) = 0.01

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 15

Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.

| | | | Condiciones laborales | Satisfacción laboral |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Condiciones laborales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,554** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 132 | 132 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,554** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

En la tabla 15, se presentan los resultados para contratar la hipótesis secundaria H₅: Existe relación entre las condiciones laborales de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación directa y moderada de ($r=0,554^{**}$), con una $p=0.000$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral. Por lo tanto se puede afirmar que existe una correlación directa y moderada entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral; es decir, mientras haya una mayor condición laboral, mayor será la satisfacción laboral.

IV. Discusión

Considerando, lo reportado en las tablas 6 y 7 de esta investigación, el 52.3% percibía que en el Jurado Nacional de Elecciones el clima organizacional era medianamente favorable y el 38.6% de éstos se encontraban medianamente satisfechos, encontrándose que sólo el 18.9% de los trabajadores manifestaron estar satisfechos, se puede considerar que los trabajadores de esta institución estuvieron poco satisfechos, esto nos estaría indicando que esta institución se requiere tomar acciones necesarias para consolidar el clima organizacional y así mejorar la satisfacción laboral, al respecto estos resultados son apreciables, pues para el trabajador la percepción son las realidades de trabajo y no de la opinión acerca de esas realidades, ni de la actitud, ni mucho menos de la satisfacción o insatisfacción de ellas tal como lo señala Toro (1992), los trabajadores sintieron que intervienen varios factores como el sistema organizacional y las motivaciones tal como lo señala Camacaro (2006), es determinante de la manera en cómo estos sujetos se sentirán respecto a él, lo que estaría explicando los resultados hallados respecto al clima organizacional y el nivel de satisfacción en la tesis de Sotomayor (2013) y Herrera (2014) donde existía una relación significativa entre ambas variables.

Debido a que casi el 80% de los trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones, consideraron que el clima organizacional va de muy desfavorable a medianamente favorable, se consideró que esta institución no tiene claridad de propósito; y por lo tanto no es participativa, pues no involucra a los trabajadores, ni toma en cuenta sus potencialidades para la implementación y monitoreo. Así mismo, el clima no es favorable, pues no ha logrado que los trabajadores tengan claro lo que los jefes o la institución esperaban de ellos; lo que ha ocasionado que el clima muchas veces no sea agradable, y para revertir el mal clima laboral debería mantenerse estable y para ello debió existir cambios progresivos dentro de la institución para que puedan tener cierta estabilidad laboral según lo señala Rodríguez (2001).

El análisis de los datos encontrados en la tabla 8 y figura 3, respecto al clima organizacional con sus respectivas dimensiones son relevantes, pues en esta institución los trabajadores consideraron mejorar las diferentes acciones tales como: supervisión, comunicación y condiciones laborales, y para que esto

sucedan los directivos debieron de realizar una supervisión constante, acceso a la información adecuada y relacionada con su trabajo en coordinación con su demás compañeros, así como también las mejores condiciones laborales que permitieran realizar sus labores con la finalidad de influir en los trabajadores que son parte del proceso institucional, tal como lo señala Palma (2004), para asegurarse que los esfuerzos laborales de los trabajadores tengan la magnitud y la calidad necesaria para cumplir los objetivos organizacionales, los jefes debieron tener el interés en controlar el desempeño de sus colaboradores, midiendo el desempeño real, comparándola y corrigiéndola de ser necesario tal como lo señala Robbins y Coulter (2014), es muy importante que los trabajadores perciban en sus jefes la comunicación clara, fluida y precisa tal como lo precisa Méndez (2006), esto debe estar acompañado de factores que puedan servir de estímulo como las condiciones laborales proveyéndoles de elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de sus labores tal como lo define Palma, (2004). De igual manera más del 60% de los trabajadores consideraron que algunas acciones que se desarrollan del clima organizacional responden a un conjunto de ideas, objetivos, criterios e intereses.

Es evidente, que se requiere reorientar los lineamientos administrativos que actualmente se desarrollaban en esta institución, pues un buen clima organizacional sería posible, sólo si se logra armonizar los medios y fines, para alcanzar estos resultados y dependería mucho de cómo percibe el trabajador dentro del ambiente donde labora interviniendo también las emociones, ya que factores determinantes influyen en el comportamiento del trabajador conllevando a resultados positivos, tal como lo señala Camacaro (2006).

Lo expuesto en la tabla 7 y figura 2, explica también el bajo porcentaje de trabajadores que realmente se encuentren satisfechos en esta institución (18.9%), tal como lo señaló Chiavenato (2007) al señalar que la satisfacción de los trabajadores está determinada por los factores motivacionales (intrínsecos) relacionados con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta y que los factores ambientales (extrínsecos), abarca las condiciones dentro de las cuales desempeña su trabajo. Por lo que se concluye que ante un ambiente donde los

jefes o directores no logren satisfacer las necesidades, los trabajadores presentaran algún nivel de insatisfacción dentro de la organización.

A nivel nacional se han encontrado que coinciden con lo hallado por Navarrete (2015) en su tesis *Clima laboral y satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*, donde señala que lo hallado evidencio la existencia moderada y directa entre ambas variables, es decir que hubo relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Así mismo podemos ver que lo reportado por Apaza (2014) en su tesis “Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Regional del Callao”, al igual que en nuestra investigación evidencio que existe predominio de nivel medio, así como una alta y significativa relación en ambas variables de estudio.

Por otro lado, a nivel internacional se encontraron los datos reportados por Barrios (2012) en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía de Valencia”, que concuerdan con los resultados obtenidos. Ellos, lograron determinar en sus tesis que tanto el nivel de clima y satisfacción laboral están siendo percibidos significativamente, lo cual significa que hay una relación entre las variables de estudio y eso es a causa de los factores que intervienen en el clima organizacional y que son percibidos por todos los miembros de una organización según lo señala Palma (2004).

Por otro lado, es importante señalar que existió una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto a nivel general como en cada una de las dimensiones del clima organizacional; es decir que a medida que se mejore el clima organizacional, se elevaran los niveles de satisfacción laboral, lo que a su vez mejorará el desempeño de los trabajadores, pues los factores ambientales en los que se desarrollan sus actividades, determinan los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca que puedan tener, tal como lo señala Chiavenato (2007). Concuerdan estos resultados con lo obtenido a nivel internacional por Villamil y Sánchez (2012), en la investigación “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma, Honduras”, esta investigación señala que en esta institución le falta trabajar el clima organizacional de manera general, ya que

los trabajadores no se encuentran satisfechos en su ambiente laboral reflejando una percepción negativa por parte de los trabajadores, sobre todo en la relación subordinado-supervisor y con la remuneración demostrando insatisfacción por los empleados de esta institución. A nivel nacional, nuestros resultados concuerdan con los de León (2015), en la tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huacho, 2014", quien desarrollo un nivel de investigación descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, determinó la existencia de una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de dicha institución.

Respecto a la hipótesis específica 1, se evidenció la existencia de una relación directa y moderada entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones 2016, siendo la correlación Rho de Spearman = 0,477**, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Cabe indicar que el coeficiente de correlación encontrado es tipo positivo de relación directa y moderada según el rango de valores que señala Hernández, Fernández y Baptista (2010). Nuestro resultado fue avalado por Navarrete (2015), llegando finalmente a la conclusión que existió una relación moderada entre la autorrealización y la satisfacción laboral, esta investigación evidenció que a pesar de haber percibido remuneraciones no acorde con las labores realizadas, el personal se sintió satisfecho con el desempeño de su labor.

En cuanto a la hipótesis específica 2, también existió la relación de tipo directa y moderada según lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) referente a la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones 2016, por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, siendo el Rho de Spearman = 0,674**, de acuerdo al resultado obtenido mediante esta investigación concuerda con lo planteado por Navarrete (2015) ya que lo encontrado tiende a influir la variable supervisión en la satisfacción laboral de los trabajadores, lo mismo lo corrobora lo hallado en León (2015) prevaleciendo la supervisión de forma positiva y evidenciando una moderada relación tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2010).

En cuanto a la hipótesis específica 3, siendo el resultado una la relación moderada con respecto a la variable comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones 2016, se puede señalar que lo hallado por Navarrete (2015) coinciden con los resultados obtenidos evidenciando una correlación de Rho de Spearman= 0,654** aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, de esta forma confirma la existencia de una relación moderada entre la comunicación y la satisfacción laboral, por tanto se llega a la conclusión que a medida que optimice el modo de participación, mejorara la satisfacción de los trabajadores de la institución.

En la hipótesis específica 4, se evidenció la existencia de una relación directa y moderada con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0,542** entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones 2016, lo cual se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión el coeficiente de correlación hallado es de dimensión moderada según lo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), el resultado obtenido es ratificado por Navarrete (2015), la investigación final concluyo que la correlación de Rho de Spearman= 0,575** con una $p=0,000$, por lo cual es aceptada la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto se ratifica la existencia moderada entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014, también se estableció que existe una correlación moderada y directa de 0,677** entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Publico de Huacho (2014), por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Según el resultado se evidencia que existe una relación buena debido a la correlación de Rho de Spearman como lo señala el resultado mencionado anteriormente.

En cuanto a la hipótesis específica 5, existió una relación directa y moderada entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral según los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones 2016, según la correlación de Rho de Spearman= 0,554**, con una

$p=0.001$ ($p < .05$) aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, cabe indicar que el coeficiente de correlación hallado es de una dimensión moderada según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo antes mencionado lo ratifica Navarrete (2015), la investigación concluyo que la correlación de Rho de Spearman= 0,483** con una $p=0.001$, lo cual fue aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula, por tanto se ratifica la existencia moderada entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014, evidenciando que la organización si reciben alicientes tanto dinerario como no dinerario, reconociendo de cierto modo las necesidades del personal, permitiéndole al personal alcanzar sus objetivos personales como también alcanzar la satisfacción del trabajador.

V. Conclusión

Primera: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Siendo esta relación alta y directa ($r = ,699^{**}$). Así mismo se determinó que en dicha institución el 38.6% de los trabajadores se encontraban medianamente satisfechos, y el 52.3%, consideraban que el clima organizacional era medianamente favorable.

Segunda: Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Siendo esta relación directa y moderada ($r = ,477^{**}$).

Tercera: Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Siendo esta relación directa y moderada ($r = ,674^{**}$).

Cuarta: Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Siendo esta relación directa y moderada ($r = ,568^{**}$).

Quinta: Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Siendo esta relación moderada y directa ($r = ,542^{**}$).

Sexta: Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Siendo esta relación directa y moderada ($r = ,554^{**}$).

VI. Recomendaciones

Dado que el clima organizacional y la satisfacción laboral son opciones para el desarrollo humano como para las organizaciones se recomienda lo siguiente:

Primero: Realizar continuamente mediciones de clima dentro de la institución con el objeto de poder tener una amplia perspectiva de cómo se siente el factor humano con respecto a la institución, y así detectar factores que estarían afectando la satisfacción del trabajador.

Segundo: Promover todo tipo de comunicación en la institución con el propósito de que fluya y que todos tengan conocimiento de las decisiones o nuevos procesos, y esto les dará a los trabajadores la confianza para aportar con nuevas ideas en bienestar de la institución.

Tercero: Se sugiere para mejorar la autorrealización en los trabajadores deben de proveer los medios necesarios para que el trabajador crezca profesionalmente y desarrolle todas sus capacidades dentro de la organización.

Cuarto: Se recomienda a los jefes incluir dentro de sus procesos la supervisión constante a las propuestas de los trabajadores, ya que es un factor importante dentro de la organización, es una dimensión que se necesita reforzar por lo que se requiere la planificación, la organización y dirección por parte de los superiores hacia sus trabajadores, con la finalidad de que la entidad pueda cumplir con su misión.

Quinto: Se sugiere garantizar mejores condiciones laborales que le permita alcanzar cierta satisfacción y reconocimiento de sus labores y estas sean reconocidas proveyéndolas de recursos materiales e infraestructura adecuada para que los trabajadores desarrollen sus labores en las mejores condiciones posibles.

Sexto: Se sugiere profundizar el estudio acerca de la satisfacción y clima organizacional considerando otros instrumentos de corte cualitativo, con la finalidad de identificar factores personales que no fueron considerados en esta investigación.

VII. Referencias bibliográficas

- Alva, J. y Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014*. (Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo, Peru, Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATIS_FACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Apaza, H. (2014). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Regional del Callao*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Trujillo, Peru.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (Octava edición). Mexico: Mc Graw-Hill /Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (Novena edición). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Camacaro, R. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense Venezolana*. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez) Venezuela. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/>
- Barrios, E. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía de Valencia*. (Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo). Valencia, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1216/ebarrios.pdf>
- Brokshy, J., Facuse, M., Karmy, E. y Urrutia, M. (2013). *El papel de las políticas públicas en las condiciones laborales de los músicos en Chile*. Editorial CLACSO. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20140110083830/TrabajoFinalClacsoKarmyBrodskyUrrutiaFacuse.pdf>
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, Diagnosticos y Consecuencias*. México: Trillas.

- Escudero, M. (2011). *Gestion comercial y servicio de atencion al cliente. Novedad 2011. España: Editorial Paraninfo.*
- Fernandez, A. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion Laboral del personal administrativo del Ministerio Publico del Distrito Fiscal de Lima 2014.* (Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo). Lima, Peru.
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la direccion general de ejecucion de sanciones de la secretaria de seguridad publica en Tamaulipas.* (Tesis de Maestria, Universidad Autonoma de Tamaulipas). Mexico. Recuperado de <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- Herrera, F. (2014). *El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Aviación Civil.* (Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador). Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3653>
- Jaramillo, N. y González, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda.* (Tesis de Grado, Universidad Tecnologica de Pereira). Risaralda, Colombia. Recuperado de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/65831422_86132J37.pdf
- Jurado Nacional de Elecciones. (2015). *Resolución N° 115-2015-P-JNE Plan Estratégico institucional 2016-2018* Lima, Peru. recuperado de <http://portal.jne.gob.pe/procesoselectorales/Informacion%20Electoral/Elecciones%20Generales%202016/Institucional/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B0%20115-2015-P-JNE.pdf>
- León, M. y Diaz, E. (2014). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración* (1º edición). Madrid, España. Ediciones Paraninfo, SA.
- León, M. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion Laboral del personal administrativo del Ministerio Publico del Huacho 2014.* (Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo). Lima, Peru.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia.* Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>

- Monteza, N. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo) Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/595/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Navarrete, R. (2015). *Clima laboral y satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Lima, Perú.
- Ñaupá, N. (2016). *Clima organizacional y su relación en la satisfacción laboral del personal técnico de migraciones del AIJCH 2014*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Lima, Perú.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, Lima Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral CL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, Lima Perú.
- Paladines, L., Valverde, E., Erreyes, L. y Gómez, O. (2012). *El Proceso de Mercadotecnia y la Gestión de Comercialización de Bienes y Servicios*. Universidad Nacional de Loja. Área Jurídica, Social y Administrativa.
- Peláez, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima, Perú.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Amazonía Peruana) Iquitos, Perú. Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Racines, V. (2016) *Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional*. (Tesis de Maestría,

- Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10597>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (Doceava Edición). Pearson. México.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (Décimo Quinta Edición) Pearson Educación México.
- Rodríguez, B. (2010). *Percepción del clima organizacional por los empleados. Caso de una dependencia del Gobierno de Tamaulipas, México*. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de México). México. Recuperado de <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE030%20Blanca%20Alexia.pdf>
- Rodríguez, B. (2004). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.
- Saavedra, J y Avellaneda, J. (2014). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2014*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico*. (Tesis de Maestría, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco). México. Recuperado de http://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO_Y_DIMENSIONES_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). Tacna, Peru. Recuperado de http://200.37.105.196:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1
- Toro, F. (1992). *Clima organizacional y productividad laboral*. (Segunda Edición) Revista Antioqueña de Economía y Finanzas. Colombia.

Villamil, O. y Sánchez, W. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. Honduras. *Innovare*. 1(1), 94-111. Recuperado de <http://www.unitec.edu/innovare/wp-content/uploads/2013/05/Vol1-No5.pdf>

Zepeda, J. (2010). *Estrategias de involucramiento laboral en pymes de servicio y manufactura*. México, D.F. Recuperado de http://sistemanodalsinaloa.gob.mx/archivoscomprobatorios/15_memoriaextenso/332.pdf

VIII. Anexos

Anexo 1. Artículo Científico



**Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo Filial Lima**

**El clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la
Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de
Elecciones – Lima, 2016**

Br. Esther Yolanda Huamaní Alarcón

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existía entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios de Jurado Nacional de Elecciones. Se desarrolló una investigación básica correlacional, de diseño no experimental y una población de 130 trabajadores. Para medir las variables de estudio se emplearon como instrumentos la escala de clima laboral CL – SPC (Palma, 2004) y la escala de satisfacción laboral SL - SPC (Palma, 2005). Los resultados mostraron que el 52.3% de los trabajadores consideraban que el clima organizacional de la Dirección General de Recursos y Servicios era medianamente favorable y que el 38.6% de los trabajadores estuvieron medianamente satisfechos, llegándose a la conclusión de que existía una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones ($r=0.699^{**}$).

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral

Abstract

The present research had as fundamental objective to determine the relation that existed between the organizational climate and the labor satisfaction of the workers of the General Directorate of Resources and Services of National Jury of Elections. A basic correlational research was developed, with a non-experimental design and a population of 130 workers. To measure the study variables, the CL - SPC work climate scale (Palma, 2004) and the SL - SPC work satisfaction scale (Palma, 2005) were used as instruments. The results showed that 52.3% of the workers considered that the organizational climate of the General Directorate of Resources and Services was moderately favorable and that 38.6% of the workers were moderately satisfied, concluding that there was a direct and moderate relationship Between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the National Election Panel ($r = 0.699^{**}$).

Keywords: organizational climate, job satisfaction

Introducción

A nivel internacional, nacional y local son cada vez más las organizaciones que se embarcan en el desafío de gestionar su clima organizacional, el trabajar en equipo no es sencillo pues se debe lidiar con caracteres distintos, siendo complejo dirigir la entidad por un buen camino. El clima organizacional viene a ser la percepción que tienen los trabajadores sobre su ambiente laboral (Palma, 2004), por lo tanto es un factor determinante en la satisfacción laboral, siendo además un indicador importante del cumplimiento de los estándares de vida que se dan dentro de una organización (Palma, 2005).

Diversos autores plantearon que estas variables están íntimamente relacionadas, al respecto Sotomayor (2012) y Medina (2012) afirmaron que un buen clima organizacional garantiza la satisfacción laboral de los trabajadores, sin embargo en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, esto no ocurre, pues existe una insuficiente coordinación funcional, delimitación de competencias, una alta rotación del personal durante épocas electorales, infraestructura institucional inadecuada e insegura, haciendo insostenible la continuidad de los recursos por la inestabilidad laboral del personal de locación de servicios y cas, entre otros. (Jurado Nacional de Elecciones, 2015).

Por lo tanto son muchos los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios que presentan conductas que no corresponden a circunstancias laborales dando respuestas inapropiadas y falta de sustento técnico, se observó además escaso trabajo en equipo, conflictos laborales y entre colegas las que originan situaciones de insatisfacción en los trabajadores, evidenciándose faltas constantes o poca iniciativa a colaborar con las diversas actividades programadas en la institución.

Antecedentes

A nivel internacional Racines (2016) realizó el trabajo de investigación *Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional*, desarrolló una investigación de tipo correlacional y trabajó con una

muestra de 211 personas. Reportó que el 21% de los trabajadores públicos de la Defensoría del Pueblo percibían positivamente el clima organizacional y que el 87% de estos servidores estuvieron satisfechos con respecto a la relación con su jefe inmediato, llegando a la conclusión que existía una relación significativa entre las sub dimensiones, autonomía y empoderamiento del clima organizacional con los factores de la escala de satisfacción laboral que son libertad para elegir tu propio método de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades y la atención que se presta a las sugerencias que hacen; lo cual demostró que el servidor/a se siente satisfecho porque puede tomar iniciativas propias, tiene libertad de acción y su trabajo es considerado como importante.

A nivel nacional, León (2015) realizó la investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huacho, 2014*, a través de una investigación básica de diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional. Trabajó con una población de 96 empleados y los resultados evidenciaron que el 63.5% de los trabajadores calificaron al clima organizacional como regular y que el 59,4% del personal presentaba un nivel medio en la satisfacción. Llegó a la conclusión que existía una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados del Ministerio Público de Huacho; con un coeficiente de correlación de spearman de 0.677.

Problema

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016?

Hipótesis

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Objetivo

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016.

Metodología

Se ha utilizado el método de investigación hipotético deductivo, El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, se empleó un diseño no experimental y de corte transversal, la población estuvo conformada por el personal que laboraban en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, del distrito de Lima que hizo un total de 132 personas. Para efecto de esta investigación se consideró toda la población. Como técnica se usó la encuesta y como instrumento se empleó la escala del clima laboral y la escala de satisfacción laboral.

Resultados

Se determinó que el 52.3% de los trabajadores consideraba que el clima organizacional en la Dirección General de Recursos y Servicios era medianamente favorable, en tanto que el 18.9% consideraba desfavorable el clima organizacional, mientras que solo el 1,5% aseveró que el clima organizacional es muy favorable. Si consideramos estos resultados, como una tendencia negativa, se puede afirmar que el clima organizacional que se desarrolla en esta institución requiere ser mejorada. Así mismo se encontró que el 38.6% de los trabajadores manifestaron estar medianamente satisfechos, mientras, el 37,1% estar insatisfecho, y el 18,9% satisfechos, si se consideran estos resultados como una tendencia negativa, se puede considerar que los trabajadores de esta institución estuvieron pocos satisfechos.

La contrastación de las hipótesis de trabajo evidenciaron que el clima organizacional estaba directamente relaciona con la satisfacción laboral, siendo esta relación moderad (tabla 1)

Tabla 1

Correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral.

| | | | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,699** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Satisfacción laboral | N | 132 | 132 |
| | | Coeficiente de correlación | ,699** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

De igual manera se logró determinar que la autorrealización, supervisión, comunicación, involucramiento y condiciones laborales estaba directa y moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en esta institución, tal como se muestra en las tablas 2, 3, 4, 5 y 6.

Tabla 2

Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral.

| | | | Autorrealización | Satisfacción laboral |
|----------|-------------------------|----------------------------|------------------|-------------------------|
| Rho de | Autorrealización | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,477** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| Spearman | Satisfacción laboral | N | 132 | 132 |
| | | Coeficiente de correlación | ,477** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

Tabla 3

Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral.

| | | | Supervisión | Satisfacción laboral |
|----------|-------------------------|----------------------------|-------------|----------------------|
| Rho de | Supervisión | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,674** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| Spearman | Satisfacción laboral | N | 132 | 132 |
| | | Coeficiente de correlación | ,674** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

Tabla 4

Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral.

| | | | Comunicación | Satisfacción laboral |
|----------|-------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------|
| Rho de | Comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,568** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| Spearman | Satisfacción laboral | N | 132 | 132 |
| | | Coeficiente de correlación | ,568** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

Tabla 05

Correlación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral.

| | | | Involucramiento laboral | Satisfacción laboral |
|--------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Involucramiento laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,542** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 132 | 132 |
| Spearman | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,542** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

Tabla 06

Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.

| | | | Condiciones laborales | Satisfacción laboral |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Condiciones laborales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,554** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 132 | 132 |
| Spearman | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,554** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 132 | 132 |

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

Discusiones

Los resultados encontrados en la presente investigación evidenciaron la relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto a nivel general como en cada una de las dimensiones del clima organizacional; es decir que a medida que se mejore el clima organizacional, se elevarán los niveles de satisfacción laboral, lo que a su vez mejorará el desempeño de los trabajadores, pues los factores ambientales en los que se desarrollan sus actividades, determinan los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca que puedan tener, tal como lo señala Chiavenato (2007). Concuerdan estos resultados con lo obtenido a nivel internacional por Villamil y Sánchez (2012), en la investigación "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma, Honduras", esta investigación

señala que en esta institución le falta trabajar el clima organizacional de manera general, ya que los trabajadores no se encuentran satisfechos en su ambiente laboral reflejando una percepción negativa por parte de los trabajadores, sobre todo en la relación subordinado-supervisor y con la remuneración demostrando insatisfacción por los empleados de esta institución. A nivel nacional, nuestros resultados concuerdan con los de León (2015), en la tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huacho, 2014", quien desarrollo un nivel de investigación descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, determinó la existencia de una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de dicha institución.

El análisis de los datos descriptivos respecto al clima organizacional con sus respectivas dimensiones son relevantes, pues en esta institución los trabajadores consideraron mejorar las diferentes acciones tales como: supervisión, comunicación y condiciones laborales, y para que esto suceda los directivos debieron de realizar una supervisión constante, acceso a la información adecuada y relacionada con su trabajo en coordinación con su demás compañeros, así como también las mejores condiciones laborales que permitieran realizar sus labores con la finalidad de influir en los trabajadores que son participe del proceso institucional, tal como lo señala Palma (2004), para asegurarse que los esfuerzos laborales de los trabajadores tengan la magnitud y la calidad necesaria para cumplir los objetivos organizacionales, los jefes debieron tener el interés en controlar el desempeño de sus colaboradores, midiendo el desempeño real, comparándola y corrigiéndola de ser necesario tal como lo señala Robbins y Coulter (2014), es muy importante que los trabajadores perciban en sus jefes la comunicación clara, fluida y precisa tal como lo precisa Méndez (2006), esto debe estar acompañado de factores que puedan servir de estímulo como las condiciones labores proveyéndoles de elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de sus labores tal como lo define Palma, (2004). De igual manera más del 60% de los trabajadores consideraron que algunas acciones que se desarrollan del clima organizacional responden a un conjunto de ideas, objetivos, criterios e intereses.

Conclusión

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Siendo esta relación alta y directa ($r = ,699^{**}$). Así mismo se determinó que en dicha institución el 38.6% de los trabajadores se encontraban medianamente satisfechos, y el 52.3%, consideraban que el clima organizacional era medianamente favorable.

Referencias

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (Octava edición). Mexico: Mc Graw-Hill /Interamericana Editores, S.A.
- Jurado Nacional de Elecciones. (2015). *Resolución N° 115-2015-P-JNE Plan Estratégico institucional 2016-2018* Lima, Peru. recuperado de <http://portal.jne.gob.pe/procesoselectorales/Informacion%20Electoral/Elecciones%20Generales%202016/Institucional/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B0%20115-2015-P-JNE.pdf>
- León, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción Laboral del personal administrativo del Ministerio Publico del Huacho 2014*. (Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo). Lima, Peru.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, Lima Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral CL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, Lima Perú.
- Racines, V. (2016) *Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10597>

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (Doceava Edición). Pearson. México.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). Tacna, Peru. Recuperado de http://200.37.105.196:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1
- Villamil, O. y Sánchez, W. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. Honduras. *Innovare*. 1(1), 94-111. Recuperado de <http://www.unitec.edu/innovare/wp-content/uploads/2013/05/Vol1-No5.pdf>

Anexo 2. Matriz de consistencia
El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Lima, 2016.

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variables | | | | |
|---|--|--|------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Variable 1: Clima organizacional | | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicos | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y rango |
| ¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | La autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Autorrealización | Desarrollo Profesional | 1, 2, 3, 4, 5, 6 | (1) Total desacuerdo | Muy favorable (210 – 250) |
| | | | | Reconocimiento y estímulo | 7, 8, 9, 10 | | |
| ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Supervisión | Apoyo | 11, 12, 13, 14, 15 | (2) En desacuerdo | Favorable (170 – 209) |
| | | | | Orientación | 16, 17, 18, 19, 20 | | |
| ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Comunicación | Claridad | 21, 22, 23, 24, | (3) Indeciso | Medianamente favorable (130 – 169) |
| | | | | Fluidez | 25, 26, 27, 28, 29, 30 | | |
| ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | El involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Involucramiento laboral | Identificación | 31, 32, 33 | (4) De acuerdo | Infavorable (90 – 129) |
| | | | | Compromiso | 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 | | |
| ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Condiciones laborales | Recursos | 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 | (5) Total acuerdo | Muy infavorable (50 – 89) |
| | | | | Remuneración | 49, 50 | | |
| | | | Variable 2: satisfacción laboral | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y rango |
| ¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | La autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Significación de la tarea | Cumplimiento del trabajo | 1, 2, 3 | (1) Total desacuerdo | Muy satisfecho (115 – 135) |
| | | | | Desarrollo personal | 4, 5, 6, 7, 8 | | |
| ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | El involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Condiciones de trabajo | Entorno físico laboral | 9, 10, 11 | (2) En desacuerdo | Satisfecho (93 – 114) |
| | | | | Entorno socio laboral | 12, 13, 14, 15, 16, 17 | | |
| ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016? | Determinar el nivel de relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones en el año 2016. | Reconocimiento personal y/o social | Trato personal | 18, 19 | (3) Indeciso | Medianamente satisfecho (71 – 92) |
| | | | | Variedad de tareas | 20, 21, 22 | | |
| | | | Beneficios económicos | Compensación económica | 23, 24, 25, 26, 27 | (4) De acuerdo | Insatisfecho (49 – 70) |
| | | | | | | | |

Anexo 3. Matriz Operacional de las variables

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA A UTILIZAR |
|--|---|--|---|
| <p>Tipo de Investigación: La presente investigación es de tipo básica de nivel descriptivo correlacional.</p> <p>DISEÑO: El Diseño del estudio es no experimental y de corte transversal.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> | <p>POBLACIÓN: La población para la presente investigación estará conformada por el personal administrativo de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, que hace un total de 132 personas, dado que la población es pequeño se trabajará con toda la población. Por tanto, realice un trabajo censal</p> | <p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario tipo liker Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2004 Monitoreo: No requiere Ámbito de Aplicación: Trabajadores administrativos de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones Aplicación: Directa Numero de Item: 50 Forma de Administración: de 20 a 30 minutos.</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2005 Monitoreo: No requiere Ámbito de Aplicación: Trabajadores administrativos de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones Aplicación: Directa Numero de Item: 27 Forma de Administración: de 10 a 15 minutos.</p> | <p>DESCRIPTIVA: Para la descripción de los resultados descriptivos se empleará mediante tablas descriptivas y figuras de distribución de frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL: Para determinar la relación entre variables se empleará la coeficiencia de correlación spearman</p> |

Anexo 4. Consentimiento por la institución

Lima, 22 de julio del 2016

CARTA N° 001

Señora

CPCC. ESTHER YOLANDA HUAMANI ALARCON

Presente. -


Referencia: Consentimiento para efectuar encuesta al personal de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones para el Trabajo de Investigación – Tesis, en referencia a la Carta N° 295-2016 EPG – UCV L de fecha 13 de junio del 2016.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación al documento de la referencia, por el cual solicita autorización para realizar encuestas en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, a fin de desarrollar el trabajo de Investigación para el curso de Desarrollo de Investigación como parte de los Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Particular Cesar Vallejo.

En atención al pedido efectuado, se le autoriza, para que desde el mes de julio y agosto del 2016 pueda llevar a cabo las encuestas el personal que labora en la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, esto con fines de estudio y sustento de su Proyecto de Investigación (Tesis), requerido por la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública.

Atentamente,




JUAN JOSÉ CAMAVILCA VALLADARES
Jefe de Recursos Humanos
JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

Anexo 5. Matriz de datos

| Nº | CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | AUTORREALIZACION | | | | | | | | SUPERVISION | | | | | | | | COMUNICACIÓN | | | | | | | | INVOLUCRAMIENTO LABORAL | | | | | | | | CONDICIONES LABORALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | | |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 1 | 5 | |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 6 | 4 | 4 | 3 | |
| 9 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | | |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | | |
| 13 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 16 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | |
| 19 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | |
| 20 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 22 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | |
| 24 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | | |
| 26 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 29 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

| Nº | SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|------------------------------------|---|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Significación de tarea | | | | | | Condiciones de trabajo | | | | | | Reconocimiento personal y/o social | | Beneficios económicos | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | | |
| 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | | |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 7 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 10 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 12 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | |
| 13 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | |
| 16 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 17 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 20 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 23 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 24 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | |
| 29 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | |

Anexo 6. Instrumentos

Cuestionario

Estimado colaborador el presente instrumento, pretende recoger información sobre el Clima Laboral de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones. Forma parte de un trabajo de investigación cuyos resultados serán utilizados estrictamente para fines académicos. Marque con sinceridad alguna de las alternativas que recoja su opinión sobre cada una de las afirmaciones que se presentan a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| AFIRMACIONES | | ESCALA | | | | |
|--------------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| DIMENSIÓN 1: Autorrealización | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución. | | | | | |
| 2 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | | | | | |
| 3 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los empleados. | | | | | |
| 4 | Se valora los altos niveles de desempeño. | | | | | |
| 5 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | | | | | |
| 6 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | | | | | |
| 7 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. | | | | | |
| 8 | La empresa promueve el desarrollo del personal. | | | | | |
| 9 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora. | | | | | |
| 10 | Se reconocen los logros en el trabajo. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Supervisión | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | | | | | |
| 12 | Existe un trato justo en la empresa. | | | | | |
| 13 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| 14 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | | | | | |
| 15 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | | | | | |
| 16 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 17 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | | | | | |
| 18 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos. | | | | | |
| 19 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | | | | | |
| 20 | La evaluación que se hace a los empleados, ayuda a mejorar la tarea. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Comunicación | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 22 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | | | | | |
| 23 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | | | | | |
| 24 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | | | | | |
| 25 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | |
| 26 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | | | | | |
| 27 | Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | |
| 28 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | | | | | |
| 29 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | | | | | |
| 30 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización. | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Involucramiento laboral | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | | | | | |
| 32 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | | | | | |
| 33 | Se considera a cada empleado factor clave para el éxito de la organización. | | | | | |
| 34 | Se siente compromiso con el éxito en la organización. | | | | | |
| 35 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | | | | | |
| 36 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | | | | | |
| 37 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | | | | | |
| 38 | Cumplir con los productos y/o servicios que brinda la organización, son motivo de orgullo del personal. | | | | | |
| 39 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | | | | | |
| 40 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | | | | | |
| DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | 1 | | |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores. | | | | | |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | | | | | |
| 44 | El grupo, en el trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | | | | | |
| 45 | Existe buena administración de los recursos. | | | | | |
| 46 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 47 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. | | | | | |
| 48 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | | | | | |
| 49 | La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones. | | | | | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores. | | | | | |

Gracias.

Cuestionario

Estimado colaborador el presente instrumento, pretende recoger información sobre su Satisfacción Laboral como trabajador de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, forma parte de un trabajo de investigación cuyos resultados serán utilizados estrictamente para fines académicos. Marque con sinceridad alguna de las alternativas que recoja su opinión sobre cada una de las afirmaciones que se presentan a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| AFIRMACIONES | | ESCALA | | | | |
|--|---|--------|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN 1: Significación de la tarea | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 2 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 3 | Me siento útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 4 | Me complacen los resultados de mi trabajo. | | | | | |
| 5 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | | | | | |
| 6 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 7 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 8 | Me gusta la actividad que realizo. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 10 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 11 | Me disgusta mi horario. | | | | | |
| 12 | Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 13 | La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 14 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 15 | En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. | | | | | |
| 16 | Existen las comodidades para el buen desempeño de mis labores. | | | | | |
| 17 | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | | | | | |

| DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y o social | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 18 | Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato" | | | | | |
| 19 | Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo | | | | | |
| 20 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia | | | | | |
| 21 | Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido | | | | | |
| 22 | Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Beneficios económicos | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Mi sueldo es muy bajo para la labor que yo realizo | | | | | |
| 24 | Me siento mal con lo que gano | | | | | |
| 25 | El sueldo que tengo es bastante aceptable | | | | | |
| 26 | La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando | | | | | |
| 27 | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | | | | | |

Gracias.

Anexo 7. Formato de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Autorrealización | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución | X | | X | | X | | |
| 2 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | X | | X | | X | | |
| 3 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los empleados | X | | X | | X | | |
| 4 | Se valora los altos niveles de desempeño | X | | X | | X | | |
| 5 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | X | | X | | X | | |
| 6 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita | X | | X | | X | | |
| 7 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros | X | | X | | X | | |
| 8 | La empresa promueve el desarrollo del personal | X | | X | | X | | |
| 9 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora | X | | X | | X | | |
| 10 | Se reconocen los logros en el trabajo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Supervisión | | | | | | | |
| 11 | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | X | | X | | X | | |
| 12 | Existe un trato justo en la empresa | X | | X | | X | | |
| 13 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | X | | X | | X | | |
| 14 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 15 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | X | | X | | X | | |
| 16 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | X | | X | | X | | |
| 18 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos | X | | X | | X | | |
| 19 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | X | | X | | X | | |
| 20 | La evaluación que se hace a los empleados, ayuda a mejorar la tarea | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Comunicación | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | X | | X | | X | | |
| 22 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos | X | | X | | X | | |
| 23 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | X | | X | | X | | |
| 24 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa | X | | X | | X | | |
| 25 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna | X | | X | | X | | |
| 26 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen | X | | X | | X | | |
| 27 | Existen suficientes canales de comunicación | X | | X | | X | | |
| 28 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente | X | | X | | X | | |
| 29 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | X | | X | | X | | |
| 30 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: Involucramiento laboral | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 31 | La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | X | | X | | X | | |
| 32 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 33 | Se considera a cada empleado factor clave para el éxito de la organización | X | | X | | X | | |
| 34 | Se siente compromiso con el éxito en la organización | X | | X | | X | | |
| 35 | Los trabajadores están comprometidos con la organización | X | | X | | X | | |
| 36 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal | X | | X | | X | | |
| 37 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | X | | X | | X | | |
| 38 | Cumplir con los productos y/o servicios que brinda la organización, son motivo de orgullo del personal | X | | X | | X | | |
| 39 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución | X | | X | | X | | |
| 40 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 5: Condiciones laborales | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí | X | | X | | X | | |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores | X | | X | | X | | |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 44 | El grupo, en el trabajo, funciona como un equipo bien integrado | X | | X | | X | | |
| 45 | Existe buena administración de los recursos | X | | X | | X | | |
| 46 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución | X | | X | | X | | |
| 47 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | X | | X | | X | | |
| 48 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 49 | La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones | X | | X | | X | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Coronado, Daniela **DNI:** 10626175

Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Psicología educativa y Desarrollo Humano

18 de febrero del 2016



Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA | | | | | | | |
| 1 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | X | | X | | X | | |
| 2 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra | X | | X | | X | | |
| 3 | Me siento útil con la labor que realizo | X | | X | | X | | |
| 4 | Me complacen los resultados de mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 5 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | X | | X | | X | | |
| 6 | Me gusta el trabajo que realizo | X | | X | | X | | |
| 7 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo | X | | X | | X | | |
| 8 | Me gusta la actividad que realizo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | | | |
| 9 | La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores | X | | X | | X | | |
| 10 | El ambiente donde trabajo es confortable | X | | X | | X | | |
| 11 | Me disgusta mi horario | X | | X | | X | | |
| 12 | Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo | X | | X | | X | | |
| 13 | La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable | X | | X | | X | | |
| 14 | El horario de trabajo me resulta incómodo | X | | X | | X | | |
| 15 | En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo | X | | X | | X | | |
| 16 | Existen las comodidades para el buen desempeño de mis labores. | X | | X | | X | | |
| 17 | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo | X | | X | | X | | |

| DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y O SOCIAL | | Si | No | Si | No | Si | No |
|---|--|----|----|----|----|----|----|
| 18 | Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato" | X | | X | | X | |
| 19 | Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo | X | | X | | X | |
| 20 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia | X | | X | | X | |
| 21 | Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido | X | | X | | X | |
| 22 | Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras | X | | X | | X | |
| DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONOMICOS | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 23 | Mi sueldo es muy bajo para la labor que yo realizo | X | | X | | X | |
| 24 | Me siento mal con lo que gano | X | | X | | X | |
| 25 | El sueldo que tengo es bastante aceptable | X | | X | | X | |
| 26 | La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando | X | | X | | X | |
| 27 | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | x | | x | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Coronado, Daniela **DNI: 10626175**

Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Psicología educativa y Desarrollo Humano

18 de febrero del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Autorrealización | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución | X | | X | | X | | |
| 2 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | X | | X | | X | | |
| 3 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los empleados | X | | X | | X | | |
| 4 | Se valora los altos niveles de desempeño | X | | X | | X | | |
| 5 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | X | | X | | X | | |
| 6 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita | X | | X | | X | | |
| 7 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros | X | | X | | X | | |
| 8 | La empresa promueve el desarrollo del personal | X | | X | | X | | |
| 9 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora | X | | X | | X | | |
| 10 | Se reconocen los logros en el trabajo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Supervisión | | | | | | | |
| 11 | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | X | | X | | X | | |
| 12 | Existe un trato justo en la empresa | X | | X | | X | | |
| 13 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | X | | X | | X | | |
| 14 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 15 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | X | | X | | X | | |
| 16 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | X | | X | | X | | |
| 18 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos | X | | X | | X | | |
| 19 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | X | | X | | X | | |
| 20 | La evaluación que se hace a los empleados, ayuda a mejorar la tarea | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Comunicación | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | X | | X | | X | | |
| 22 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos | X | | X | | X | | |
| 23 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | X | | X | | X | | |
| 24 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa | X | | X | | X | | |
| 25 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna | X | | X | | X | | |
| 26 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen | X | | X | | X | | |
| 27 | Existen suficientes canales de comunicación | X | | X | | X | | |
| 28 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente | X | | X | | X | | |
| 29 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | X | | X | | X | | |
| 30 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: Involucramiento laboral | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 31 | La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | X | | X | | X | | |
| 32 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 33 | Se considera a cada empleado factor clave para el éxito de la organización | X | | X | | X | |
| 34 | Se siente compromiso con el éxito en la organización | X | | X | | X | |
| 35 | Los trabajadores están comprometidos con la organización | X | | X | | X | |
| 36 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal | X | | X | | X | |
| 37 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | X | | X | | X | |
| 38 | Cumplir con los productos y/o servicios que brinda la organización, son motivo de orgullo del personal | X | | X | | X | |
| 39 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución | X | | X | | X | |
| 40 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día | X | | X | | X | |
| | DIMENSION 5: Condiciones laborales | Si | No | Si | No | Si | No |
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí | X | | X | | X | |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores | X | | X | | X | |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad | X | | X | | X | |
| 44 | El grupo, en el trabajo, funciona como un equipo bien integrado | X | | X | | X | |
| 45 | Existe buena administración de los recursos | X | | X | | X | |
| 46 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución | X | | X | | X | |
| 47 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | X | | X | | X | |
| 48 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | X | | X | | X | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 49 | La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones | x | | x | | x | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores | x | | x | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: VEGA GUEVARA, MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526

Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Psicología educativa y Desarrollo Humano

26 de marzo del 2016



 Mag. Miluska Vega Guevara
 CATEDRÁTICA

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

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 | |
| | DIMENSION 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | X | | X | | X | | |
| 2 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra | X | | X | | X | | |
| 3 | Me siento útil con la labor que realizo | X | | X | | X | | |
| 4 | Me complacen los resultados de mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 5 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | X | | X | | X | | |
| 6 | Me gusta el trabajo que realizo | X | | X | | X | | |
| 7 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo | X | | X | | X | | |
| 8 | Me gusta la actividad que realizo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: CONDICIONES DE TRABAJO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores | X | | X | | X | | |
| 10 | El ambiente donde trabajo es confortable | X | | X | | X | | |
| 11 | Me disgusta mi horario | X | | X | | X | | |
| 12 | Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo | X | | X | | X | | |
| 13 | La comodidad del ambiente de trabajos es inigualable | X | | X | | X | | |
| 14 | El horario de trabajo me resulta incómodo | X | | X | | X | | |
| 15 | En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo | X | | X | | X | | |
| 16 | Existen las comodidades para el buen desempeño de mis labores. | X | | X | | X | | |
| 17 | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo | X | | X | | X | | |

| DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y O SOCIAL | | Si | No | Si | No | Si | No |
|---|--|----|----|----|----|----|----|
| 18 | Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato" | X | | X | | X | |
| 19 | Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo | X | | X | | X | |
| 20 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia | X | | X | | X | |
| 21 | Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido | X | | X | | X | |
| 22 | Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras | X | | X | | X | |
| DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONOMICOS | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 23 | Mi sueldo es muy bajo para la labor que yo realizo | X | | X | | X | |
| 24 | Me siento mal con lo que gano | X | | X | | X | |
| 25 | El sueldo que tengo es bastante aceptable | X | | X | | X | |
| 26 | La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando | X | | X | | X | |
| 27 | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | x | | x | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: VEGA GUEVARA, MILUSKA ROSARIO **DNI:** 28284526

Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Psicología educativa y Desarrollo Humano

26 de marzo del 2016





 Mag. Miluska Vega Guevara

 CATEDRÁTICA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Autorrealización | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución | X | | X | | X | | |
| 2 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | X | | X | | X | | |
| 3 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los empleados | X | | X | | X | | |
| 4 | Se valora los altos niveles de desempeño | X | | X | | X | | |
| 5 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | X | | X | | X | | |
| 6 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita | X | | X | | X | | |
| 7 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros | X | | X | | X | | |
| 8 | La empresa promueve el desarrollo del personal | X | | X | | X | | |
| 9 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora | X | | X | | X | | |
| 10 | Se reconocen los logros en el trabajo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Supervisión | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | X | | X | | X | | |
| 12 | Existe un trato justo en la empresa | X | | X | | X | | |
| 13 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | X | | X | | X | | |
| 14 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 15 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | X | | X | | X | |
| 16 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo | X | | X | | X | |
| 17 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | X | | X | | X | |
| 18 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos | X | | X | | X | |
| 19 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | X | | X | | X | |
| 20 | La evaluación que se hace a los empleados, ayuda a mejorar la tarea | X | | X | | X | |
| | DIMENSION 3: Comunicación | Si | No | Si | No | Si | No |
| 21 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | X | | X | | X | |
| 22 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos | X | | X | | X | |
| 23 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | X | | X | | X | |
| 24 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa | X | | X | | X | |
| 25 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna | X | | X | | X | |
| 26 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen | X | | X | | X | |
| 27 | Existen suficientes canales de comunicación | X | | X | | X | |
| 28 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente | X | | X | | X | |
| 29 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | X | | X | | X | |
| 30 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | X | | X | | X | |
| | DIMENSION 4: Involucramiento laboral | Si | No | Si | No | Si | No |
| 31 | La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | X | | X | | X | |
| 32 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 33 | Se considera a cada empleado factor clave para el éxito de la organización | X | | X | | X | | |
| 34 | Se siente compromiso con el éxito en la organización | X | | X | | X | | |
| 35 | Los trabajadores están comprometidos con la organización | X | | X | | X | | |
| 36 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal | X | | X | | X | | |
| 37 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | X | | X | | X | | |
| 38 | Cumplir con los productos y/o servicios que brinda la organización, son motivo de orgullo del personal | X | | X | | X | | |
| 39 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución | X | | X | | X | | |
| 40 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 5: Condiciones laborales | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí | X | | X | | X | | |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores | X | | X | | X | | |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 44 | El grupo, en el trabajo, funciona como un equipo bien integrado | X | | X | | X | | |
| 45 | Existe buena administración de los recursos | X | | X | | X | | |
| 46 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución | X | | X | | X | | |
| 47 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | X | | X | | X | | |
| 48 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 49 | La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones | X | | X | | X | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: TORRES KRUGER, DILMA MARIA EUGENIA **DNI: 07293237**

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Publica

02 de abril del 2016


Dilma M. Torres Kruger
Contadora Publico Colegiado
Mat. N° 11269

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

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 | |
| | DIMENSION 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | X | | X | | X | | |
| 2 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra | X | | X | | X | | |
| 3 | Me siento útil con la labor que realizo | X | | X | | X | | |
| 4 | Me complacen los resultados de mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 5 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | X | | X | | X | | |
| 6 | Me gusta el trabajo que realizo | X | | X | | X | | |
| 7 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo | X | | X | | X | | |
| 8 | Me gusta la actividad que realizo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: CONDICIONES DE TRABAJO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores | X | | X | | X | | |
| 10 | El ambiente donde trabajo es confortable | X | | X | | X | | |
| 11 | Me disgusta mi horario | X | | X | | X | | |
| 12 | Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo | X | | X | | X | | |
| 13 | La comodidad del ambiente de trabajos es inigualable | X | | X | | X | | |
| 14 | El horario de trabajo me resulta incómodo | X | | X | | X | | |
| 15 | En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo | X | | X | | X | | |
| 16 | Existen las comodidades para el buen desempeño de mis labores. | X | | X | | X | | |
| 17 | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo | X | | X | | X | | |

