



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos de la Municipalidad de
Ancón, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jhony Luis Chuquicaña Fernández

ASESOR:

Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Rodolfo Talledo reyes

Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani

Secretario

Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi esposa y mis hijos que me impulsaron a seguir adelante.

Agradecimiento

A todos mis maestros por haberme enseñado lo valioso que es estudiar y superarse día a día, son sus palabras las que me han motivado a trabajar y dedicar el máximo esfuerzo para cumplir mis sueños.

A mi familia, por su apoyo incondicional y por haber sido un soporte emocional en cada una de las etapas de mi vida.

Declaración de autoría

Yo, Jhony Luis Chuquicaña Fernández, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Ancón, 2017”, presentada, en 101 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de Mayo del 2017

Jhony Luis Chuquicaña Fernández

DNI: 09745875

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de la Universidad César Vallejo y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, para optar el grado de Magister en Gestión pública, se pone a vuestra consideración el presente estudio denominado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Ancón, 2017”.

La presente investigación se inició con la inquietud de investigar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Ancón. Con el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre ambas variables, para proponer alternativas de solución y mejorar el estado de las variables en el contexto estudiado.

La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el Capítulo VI las recomendaciones, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y por último los anexos del estudio.

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

El Autor.

Tabla de contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica	20
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
II. MARCO METODOLÓGICO	53
2.1 Variable	54
2.2 Operacionalización de las variables	55
2.3 Metodología	57
2.4 Tipo de estudio	57
2.5 Diseño de Investigación	57
2.6 Población, muestra y muestreo	58
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.8 Métodos de análisis de datos	64
2.9 Aspectos éticos	64

III. RESULTADOS	66
IV. DISCUSIÓN	80
V.CONCLUSIONES	85
VI.RECOMENDACIONES	88
VII.REFERENCIAS	91
ANEXOS	97

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional	55
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	56
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
Tabla 4: Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	60
Tabla 5: Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	61
Tabla 6: Niveles de confiabilidad	61
Tabla 7: Ficha técnica del instrumento 1	62
Tabla 8: Ficha técnica del instrumento 2	63
Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de clima organizacional.	67
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según el nivel de clima organizacional por dimensiones.	68
Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según nivel de satisfacción laboral.	69
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral por dimensiones	70
Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral.	72
Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.	73
Tabla 15: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión desarrollo personal y satisfacción laboral.	74
Tabla 16: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión involucramiento laboral y satisfacción laboral.	75

Tabla 17:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión supervisión y satisfacción laboral.	76
Tabla 18:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral.	77
Tabla 19:	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral.	78

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Modelo de las seis casillas de Weisbord	28
Figura 2. Factores higiénicos y motivacionales según Herzberg.	40
Figura 3: Esquema del diseño de investigación correlacional	58
Figura 4: Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de clima organizacional.	67
Figura 5: Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de clima organizacional por dimensiones.	68
Figura 6: Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de satisfacción laboral.	69
Figura 7: Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral por dimensiones.	70
Figura 8: Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral.	72

Resumen

El presente estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón; donde se planteó como hipótesis: existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón.

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, utilizando un método hipotético deductivo, investigación de tipo básica y un diseño de estudio no experimental – transversal – descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 260 trabajadores de la Municipalidad distrital de Ancón, de los cuales 155 fueron seleccionados para la muestra, mediante un muestreo no probabilístico. Se usó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumentos la Escala de clima laboral (Palma, 2004) y la Escala de satisfacción laboral (Palma, 2005).

Los resultados obtenidos permitieron concluir: Existe relación estadísticamente significativa y directa ($r=0,757$, $\text{Sig.}=0,000$), entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón.

Palabras clave: Clima organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

The present study entitled "Organizational climate and job satisfaction of the administrative workers of the Ancón District Municipality, 2017", aimed to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in administrative workers of the Ancón District Municipality; Where it was proposed as hypothesis: there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative workers of the Ancon District Municipality.

The research was developed using a quantitative approach, using a hypothetical deductive method, basic type research and a non - experimental - transverse - descriptive correlational study design. The population was made up of 260 workers from the Ancón district municipality, of which 155 were selected for the sample, by non-probabilistic sampling. The survey was used as a data collection technique and as instruments for the Labor Climate Scale (Palma, 2004) and the Labor Satisfaction Scale (Palma, 2005).

The results obtained allowed to conclude: There is a statistically significant and direct relationship ($r = 0.757$, Sig. = 0.000) between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative workers of the Ancon District Municipality.

Key words: Organizational climate and job satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Bueso (2016) en su investigación "Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados de Industrias Calan, Honduras". Cuyo objetivo general fue medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Industrias el Calan. Para dicho estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal; donde se trabajó con una muestra de 21 empleados, siendo la muestra de tipo censal. Para recabar la información relevante se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios, uno para medir el clima organizacional y el segundo para medir la satisfacción de los trabajadores, los cuales contaron con validez y confiabilidad. Las conclusiones de la investigación fueron: entre el clima organizacional y la satisfacción existe relaciones estadísticamente significativas y directas ($r = 0,807$ y $p = 0,000$), las dimensiones del clima organizacional también presentaron correlaciones positivas con la satisfacción laboral ($p < 0,01$).

Peña, Díaz y Carrillo (2015) estudió la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en Coahuila-México; cuyo objetivo fue establecer el grado de relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operarios en una empresa metal – mecánica. Dicho estudio fue desarrollado desde un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo correlacional, de corte transversal; donde participaron 20 trabajadores los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se utilizó dos cuestionarios: el primero para medir el clima organizacional según el modelo de Weisbord y el segundo instrumento se utilizó una escala de satisfacción laboral JSS Spector. Se concluyó que: el clima organizacional y la satisfacción presentan una correlación positiva y significativa. Por otro lado, se estableció que los trabajadores perciben un clima adecuado y a la vez se sienten satisfechos con su trabajo.

Hinojosa (2012) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de docentes de colegios públicos, en Chile. En dicho estudio se tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de colegios públicos. Desarrollada desde un enfoque cuantitativo, a través de un diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transaccional; en el cual participaron 85 docentes pertenecientes al 5° y 6° año de nivel básico, seleccionados mediante un muestreo probabilístico, aleatorio simple. La recolección de información se realizó con la técnica de encuesta, para lo cual se diseñaron dos instrumentos para medir las variables de manera independiente y luego correlacionarlas. Las conclusiones del estudio fueron: en la institución existe un clima organizacional considerado como inadecuado y a la vez existe un nivel promedio en lo que respecta a la satisfacción laboral de los trabajadores. Así mismo, se determinó que entre el clima organizacional y la satisfacción existe relaciones estadísticamente significativas y directas.

Polanco (2014) en su investigación titulada “El clima y la satisfacción laboral en docentes del Instituto de Administración de Empresas (INTAE), en Cortés, Tegucigalpa; se tuvo como objetivo principal describir y determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los docentes. Estudio de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, de corte transaccional. La muestra del estudio estuvo conformada por 150 docentes que trabajan en INTAE, determinada mediante un muestreo no probabilístico. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios autoadministrados uno para recabar información de la variable clima organizacional y otro para la satisfacción laboral. Las conclusiones del estudio fueron: existe una correlación moderada baja entre el clima y la satisfacción de los trabajadores; así mismo el nivel de clima es favorable y la satisfacción de los trabajadores es parcial con tendencia a baja.

Montalvo (2014) en investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores, Quito”; cuyo objetivo fue

determinar si el clima organizacional incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita Laboratorios CIA LTDA. Estudio desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño correlacional, donde se trabajó con una muestra de 40 empleados de la empresa Zurita & Zurita Laboratorios CIA LTDA, seleccionados mediante un muestreo probabilístico, aleatorio simple. La recolección de información se realizó mediante la técnica de la encuesta, a través de dos cuestionarios uno para medir el clima organizacional y el otro para medir la satisfacción laboral, ambos pasaron un proceso de validez y confiabilidad. En el estudio se concluye que el clima organizacional si influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita Laboratorios CIA LTDA.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Casana (2015) en su investigación clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de una empresa azucarera de Chiquitoy, Trujillo; cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados. Investigación desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Para dicho estudio se utilizó una muestra de 174 trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, seleccionada mediante un muestreo no probabilístico, intencional. Para la recolección de información se utilizó como técnica a la encuesta, a través de dos cuestionarios: La escala de Clima Organizacional de Palma (2004) y la Escala de satisfacción laboral de Palma (1999). Las conclusiones de la investigación fue: existe una correlación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la empresa azucarera. Además se encontraron correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Sobre el nivel de clima y satisfacción predominó el nivel categorizado como regular.

Arias y Arias (2014) estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector privado, Arequipa. Tuvo como

objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Investigación desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, correlacional; donde se trabajó con una muestra de 45 trabajadores (25 varones y 20 mujeres) de una pequeña empresa privada de la ciudad de Arequipa. Para la recolección de información de las variables se usó dos instrumentos, el primero denominado Perfil Organizacional de Likert y el segundo instrumento denominado Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Las conclusiones del estudio fueron: existe relaciones significativas en un grado moderado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Castillo (2014) en su tesis titulada “Clima, Motivación intrínseca y Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector privado; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima, la motivación intrínseca y la satisfacción laboral. Un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo teórico, de diseño no experimental – descriptivo correlacional – transversal; en el cual participaron 100 trabajadores (entre 25 a 40 años) que ocupan puestos jerárquicos de una empresa privada de Lima Metropolitana. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta, a través de tres instrumentos: el primero denominado Escala de Clima laboral de Palma (1999), el segundo instrumento fue la Escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Aubé, Morin y Malorni (2010) y el tercer instrumento fue la Escala de Satisfacción Laboral de Price. Las conclusiones del estudio fueron: Existe correlaciones estadísticamente significativas y directas entre el clima organizacional, la motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r = 0,40$ y $0,48$ $p < 0,01$). Así mismo se concluye los trabajadores que tienen cargos más elevados dentro de la organización, tienen una percepción más favorable de clima organizacional, niveles elevados de motivación y de satisfacción al trabajo.

Carruitero y Riccer (2014) en su estudio titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Gobierno Regional de La Libertad; tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral. La investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño descriptivo correlacional donde se trabajó con una muestra de 47 trabajadores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional de La Libertad. Para la recolección de información se utilizó como técnica a la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios los cuales permitieron recabar la información para el análisis de cada variable. Los resultados del estudio permitieron concluir que: existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional de La Libertad. En cuanto a los resultados descriptivos y sobre el clima organizacional predominó el nivel medio con un 52,94%, en lo que respecta a la satisfacción laboral se encontró un nivel alto con un 58,82%.

Hospinal (2013) en su tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la empresa F y D Inversiones S.A.C; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa mencionada. Investigación realizada en base a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; para la cual se utilizó una muestra de 36 trabajadores de la empresa F y D Inversiones S.A.C, seleccionados mediante un muestreo probabilístico, aleatorio simple. En el estudio se usaron dos cuestionarios para recolectar la información de las variables, uno para clima organizacional y otro para la satisfacción laboral, ambos validados por Chiang (2008). Los resultados permitieron concluir que: entre el clima organizacional de la empresa F y D inversiones S.A.C y la satisfacción de los trabajadores existe una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$); además se determinó que el clima organizacional incide en 84,6% en la satisfacción de los trabajadores. En cuanto a los niveles de clima y satisfacción predominaron los niveles positivos.

1.2. Fundamentación científica.

1.2.1 Fundamentación científica de la variable 1: Clima organizacional

Definiciones de clima organizacional

Bordas (2016) se refiere a la percepción que tienen los trabajadores con respecto a su entorno laboral en donde se desarrollan sus actividades, en un periodo de tiempo dado. Este contexto es el que aporta al trabajador condiciones que favorecen o dificultan el desempeño de su trabajo.

Al respecto, Brunet (2011) el clima organizacional se refiere a las percepciones sobre el entorno laboral por parte de los empleados; donde se involucra los valores, actitudes, creencias y opiniones de los mismos, además de los procesos resultantes (productividad, estructura, cultura y satisfacción) y la influencia del medio externo.

Para, Palma (2004, p.9) definió al clima organizacional como la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y en función a aspectos relacionados a la autorrealización, involucramiento hacia las tareas, relación con la autoridad, mecanismos de comunicación y condiciones físicas.

Según, Toro (2001) lo definió como el conjunto de apreciaciones realizadas y compartidas por empleados, sobre el estado actual y la realidad organizacional.

Además, Blanch, et al. (2003, p.56) el clima organizacional es la suma de las percepciones individuales y colectivas sobre las condiciones y características de la organización; dichas percepciones tienden a influenciar en el comportamiento y en el funcionamiento de la entidad.

Robbins y Judge, (2009, p.240) en sus estudios sostuvieron que el clima organizacional representa la percepción de los trabajadores con relación al ambiente de trabajo, como resultados de la interacción de factores internos y externos. Esta percepción tiene una influencia directa en el comportamiento y el desempeño de los trabajadores.

De los autores, es importante sostener que el clima organizacional influye en el comportamiento de las personas y por ende en su desempeño dentro de la organización; por ello su estudio es muy importante porque permite entender el comportamiento organizacional.

Dimensiones del clima organizacional

Según Palma (2004) el clima organizacional puede ser medido a través de 5 dimensiones principales:

Dimensión 1. Autorrealización

Palma (2004, p.4) esta dimensión se refiere a la percepción que tiene el trabajador con respecto a las posibilidades y oportunidades que ofrece la organización para el desarrollo personal y profesional.

Para, Palomo (2010, p. 91) la autorrealización es la significancia de la acción y efecto que trae el cumplimiento de sueños, planes y objetivos planteados de forma integral.

Según Maslow (1991, p. 50) la autorrealización es la necesidad de satisfacer características personas tales como expresividad, espontaneidad, autonomía; las cuales forman parte de un estilo de vida positiva y moralmente aceptable.

Dimensión 2. Involucramiento laboral

Palma (2004, p.5) se refiere al grado de identificación con los valores y el compromiso que tienen los empleados con las actividades y objetivos de la organización.

Para Frías (2001, p.185) el involucramiento laboral hace referencia al compromiso del colaborador con su equipo, con su labor, misión y visión de la unidad, asimismo los diversos proyectos que inician en cada empresa. (p. 185)

Según Alles (2007, p.308) el involucramiento laboral refiere al grado en el que los colaboradores se sumergen o realizan sus actividades, asimismo el tiempo y energía que invierten en las mismas.

Dimensión 3. Supervisión

Palma (2004, p.4) esta dimensión se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre la funcionalidad y significado de las actividades relacionadas a la supervisión por los superiores, esto incluye el apoyo y retroalimentación en los diferentes procesos organizacionales.

Para LLadó, Sánchez y Navarro. (2013, p.173) la supervisión en el ámbito laboral refiere al conjunto de actividades destinadas a brindar asesoría a los colaboradores en sus labores dentro de la empresa, promoviendo la iniciativa y el perfeccionamiento de las actividades.

Para González y Pérez (2016, p.108) la supervisión laboral es la actividad especializada y técnica con la finalidad de emplear de manera oportuna los factores que forman parte de la realización de procesos de trabajo, estos pueden ser

personas, materia prima, herramientas, etc.; los cuales intervienen de forma directa para la consecución de objetivos trayendo consigo el éxito de la empresa.

Dimensión 4. Comunicación

Palma (2004, p.5) esta dimensión mide el grado de fluidez, rapidez, claridad y coherencia en el manejo de la información relacionada al funcionamiento de la organización.

Por otro lado para Armas (2014, p.8) define la comunicación interna como el proceso que permite alcanzar y cumplir objetivos y metas propuestas de forma interna, asimismo esta debe de poseer una retroalimentación constante y relaciones laborales flexibles. Siendo esto un índice directo en la productividad y satisfacción del colaborador y su desempeño en la organización.

Para Andrade (2005, p.17) define a la comunicación como el proceso social fundamental, siendo el conjunto total de interacciones y mensajes que intercambian los integrantes de una misma organización, con la finalidad de obtener objetivos y metas en común.

De lo antes referido, se puede inferir que la comunicación interna es el proceso a través del cual se transmite y comparte información dentro de una organización, facilitando la comprensión y empatía entre los colaboradores y superiores; siendo la relación adecuada de este proceso fundamental para el cumplimiento de objetivos y metas internas.

Dimensión 5. Condiciones laborales

Palma (2004, p.6) sobre esta dimensión sostuvo que es la percepción que tienen los trabajadores sobre los recursos materiales, económicos y psicosociales que ofrece la organización para el desarrollo de las actividades cotidianas.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014, p.15) refiere a las condiciones de trabajo como cualquier característica que pueda tener una relación directa y significativa en la generalización de riesgos; dentro de ellas se encuentran las condiciones medioambientales, condiciones física y forma de organización laboral.

Según Barrios, Bermúdez y Contreras (2010, p.2) las condiciones laborales son las circunstancias en las cuales se desempeña un cargo en una organización, considerando el ambiente físico durante el desarrollo de la función; teniendo esto una relación directa con la percepción de la actividad y su efecto en la vida humana.

Teorías del clima organizacional

Teoría de Likert

Rensis Likert, a inicios de la década de los 60, empezó a desarrollar diversos estudios que aportaron al entendimiento del contexto humano dentro de las organizaciones. Para Likert (1961, citado en Bordas, 2016, p.108) las condiciones de trabajo, la atmosfera que se genera dentro de la organización en función al tipo de liderazgo que ejerce los directivos, tienen un influencia directa en la conducta de los trabajadores y por ende en el desempeño laboral de los mismos.

En esta teoría se destacó dos tipos de sistema organizacionales o climas dentro de la organización, los cuales a la vez presentan dos subdivisiones. A continuación se presenta la clasificación realizada por Likert.

Clima tipo autoritario: Dentro este clima tenemos dos sistemas o subdivisiones: (Bordas, 2016, p.111)

Autoritarismo explotador (Sistema I): caracterizado por la imposición de objetivos, actividades, toma de decisiones, poca comunicación de los líderes con los subordinados, falta de confianza, entre otras. Los trabajadores bajo este clima actúa por temor, castigos y pocas veces se siente recompensado.

Autoritario paternalista (Sistema II): la alta dirección tiende a ser condescendiente con los subordinados, la toma de decisiones tiende a tomarse por los directivos, pero algunas en jerarquías inferiores. Está caracterizado por una motivación a través de premios y castigos.

Clima tipo participativo: Dentro este clima tenemos dos sistemas o subdivisiones: (Bordas, 2016, p.112)

Consultivo (Sistema III): tiende a establecer mayor confianza hacia sus empleados, las decisiones tienden a tomarse en la alta dirección, pero las decisiones específicas lo toman en niveles inferiores. Está caracterizado por un sistema de comunicación descendente, las recompensas y castigos se dan de manera ocasional, se centra en satisfacer las necesidades de autorrealización y estima de los empleados. Este tipo de clima tiende a ser dinámico y agradable.

Participación en grupo (sistema IV): la alta dirección tienen una total confianza en los subordinados, por ello la toma de decisiones está distribuido en las diversas áreas e integrado a la vez. La comunicación se da en las diferentes direcciones, por la que los trabajadores tienden a estar motivados a la participación activa. En este tipo de clima existe una relación de amistad y confianza entre los directivos y los

empleados, porque todos conforman un equipo y están orientados a los objetivos establecidos dentro del planeamiento estratégico.

De lo anterior, estos cuatro sistemas, representan las diversas formas que una empresa desarrolla su proceso de administración y toma de decisiones. Por ello, mientras más próximo una organización se encuentre del sistema IV, mayor probabilidad tiene de que existe un clima positivo, alto desempeño laboral, buenas relaciones sociales; por lo contrario mientras más próximo una organización se encuentre al sistema I, los trabajadores tienen menor productividad, se caracteriza por pésimas relaciones sociales y un clima poco grato.

Modelo del clima laboral de Weisbord

Este enfoque sistémico del clima laboral fue propuesto por Weisbord (1976), quien sostuvo que la empresa está estructurada en subsistemas los cuales influyen en el clima organizacional que se percibe dentro de la organización. Es un modelo que facilita el análisis y diagnóstico de problemáticas provocadas por el medio externo.

Este modelo también conocido como el modelo de seis casillas, consta de 6 seis subsistemas, los cuales se pasan a describir a continuación: Verdugo, (2010).

Objetivos: Grado en que los trabajadores conocen, comprenden y colaboran para la consecución de las metas u objetivos organizacionales. Para ello, es importante la claridad y coherencia de las metas y objetivos.

Estructura: este subsistema comprende la distribución de responsabilidades, tareas, funciones y metas en los diferentes niveles de la organización. Para ello, es fundamental que exista una coherencia entre los objetivos y la estructura de la organizacional.

Recompensas: mide el grado en que los trabajadores perciben las recompensas, beneficios y reconocimientos que proporciona la

organización. En este subsistema se analiza la similitud y diferencias de las recompensas formales, y el grado de satisfacción que se experimenta sobre ello.

Mecanismos útiles: este subsistema se refiere a los mecanismos que utiliza y diseña la organización para facilitar el desarrollo de las actividades y alcanzar los objetivos; dentro de los cuales encontramos a los sistemas de control interno, la presupuestación, la logística, las capacitaciones, entre otros.

Relaciones: se refiere al tipo de relación que establecen entre el personal de la organización, donde se resalta el proceso de toma de decisiones y la comunicación en los diferentes niveles.

Liderazgo: Este subsistema es fundamental dentro de la organización porque influye sobre las demás, el líder es aquel que se responsabiliza y responde de manera adecuada ante las exigencias y los problemas internos o externos de la organización; guiando e influenciando sobre los subordinados hacia la consecución de los objetivos, (p.28).

El modelo de las 6 casillas de Weisbord, representa uno de modelos más prácticos para valorar y medir el clima organizacional, por incluir a los diversos factores que componen la organización y por qué demanda poco tiempo en sus mediciones.

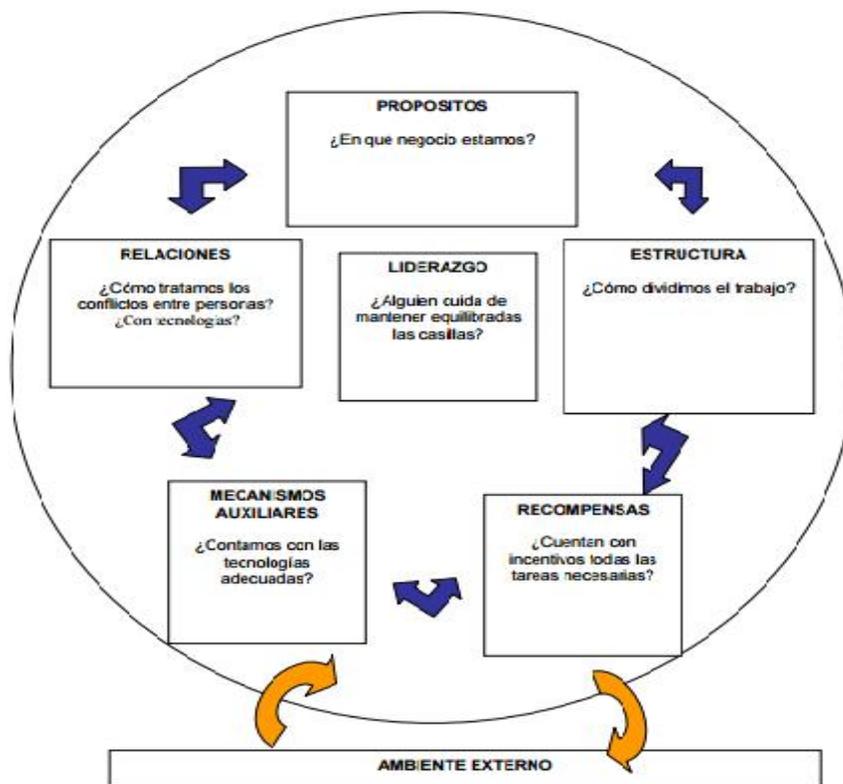


Figura 1. Modelo de las seis casillas de Weisbord

Nota: Verdugo (2010).

También dentro de este modelo se resalta el papel de **ambiente externo**, como un subsistema, el cual establece una influencia directa de la organización con elementos que lo rodea, como son la política, los competidores, cambios económicos, instituciones del estado, entre otros, (Brunet, 1999, p.159)

Características del clima organizacional

Según, Brunet (1999) el clima organizacional puede presentar las siguientes características:

Se refiere a las condiciones y atributos del medio de trabajo.

Representa el funcionamiento y configuración de las características organizacionales.

El clima organizacional determina el modo de actuar de los trabajadores.

La percepción del clima organizacional surge como resultado de la interacción de los trabajadores con su entorno.

El clima organizacional tiende a ser dinámico, (p.162).

También se asume de que el clima organizacional presenta condiciones que tienden a ser estables en el tiempo, por ello inciden en los comportamientos de los trabajadores. Para soto (2011, p.31) existen cuatro factores que influyen en la percepción del clima organizacional.

La estructura organizacional y recursos tecnológicos.

La jerarquía que ocupa el trabajador.

Características personales y rasgos de personalidad.

La influencia social sobre el clima organizacional.

De lo anterior, se infiere que estos factores tienen un funcionamiento dinámico, estableciendo una constante interacción entre ellos, los cuales tienden a ser percibidos por los trabajadores como favorables o desfavorables para el desarrollo de sus actividades.

Importancia del clima organizacional

El clima organizacional representa uno de los aspectos de mayor preocupación para las organizaciones hoy en día, su importancia radica en: Pérez y flores (2013)

Influye en la satisfacción y la motivación de los empleados.

Tiene una incidencia directa en el desempeño y la productividad.

Fortalece las relaciones interpersonales.

Fortalece el trabajo en equipo.

Permite la utilización de mejores mecanismos de comunicación.

Permite detectar necesidades de comunicación.

Favorece el planeamiento y gestión del cambio.

Las mediciones de clima organizacional resultan muy importante y oportuno dentro de una empresa, porque permite valorar la percepción que tienen los trabajadores características de la organización.

Diagnostico organizacional

El diagnostico organizacional se realiza con miras de valorar, prevenir y ponderar las alternativas y mejorar el proceso de toma de decisiones. Por ello, la evaluación dentro de las organizaciones representa un componente muy importante, (Palma, 2004).

Para ello se debe tomar en cuenta que el entorno laboral está compuesto por un conjunto de factores que se interrelacionan entre sí, e influyen en el desempeño organizacional. Los diversos factores lo podemos clasificar en: condiciones laborales, procesos psicológicos y resultados organizacionales.

Las condiciones laborales; son aquellos elementos que favorecen o dificultan el desarrollo de las actividades dentro de la organización. En esta se incluye la infraestructura, los materiales, los horarios, remuneraciones, la organización, costumbres y otras prácticas organizacionales.

Los procesos psicológicos; son aquellas que se centran en los procesos comunicacionales, aprendizaje, la motivación personal, los valores, costumbres, apreciaciones, etc., los cuales son determinantes para una adecuada funcionalidad de la organización.

Los resultados organizacionales; representa el nivel de desempeño y productividad que alcanza una organización, también se incluye la cultura organizacional desarrollada y la satisfacción que experimentan los trabajadores sobre su trabajo.

Sobre el clima organizacional se debe tener en cuenta los siguientes principios: López (2013).

Está determinado por las características del entorno de trabajo.

Es percibida ya sea de manera directa o indirecta, fruto de la interacción social.

Influye en el comportamiento social.

El clima organizacional es mediadora entre el sistema organizacional y el comportamiento de los trabajadores.

El clima organizacional describe atributos particulares que tienden a ser estables de una organización.

Está en constante interacción con la estructura y otras características organizacionales, (p.75).

En consecuencia, el clima organizacional es resultado de los siguientes factores: el estilo de liderazgo, el sistema formal y la estructura de la organización y el manejo del comportamiento individual dentro de la organización.

La medición del clima laboral representa una aproximación a la realidad situacional de la organización y ofrece múltiples beneficios, como por ejemplo dar retroalimentación a los empleados, conciencia de las normas socioculturales cambiantes, incremento de la interacción y comunicación, confrontación, educación, participación, responsabilidad creciente y proactividad, López (2013).

Intervenciones en el clima organizacional

Debido a la importancia del clima organizacional y su influencia sobre otras variables organizacionales, existen diversos enfoques o estrategias para abordar el constructo en mención.

Entre ellos uno de los enfoques más importantes es el desarrollo organizacional, la cual es una estrategia integral de cambio y mejorar continua y planificada de los diversos sistemas de una organización. Peiró y Ramos (1994), el desarrollo organizacional es una herramienta psicosociobiológica educativa orientados a adaptarse a la empresa a cambios y retos cada vez más complejos,

este procedimiento se da desde la alta dirección, y está orientado a adaptar actitudes, creencias, valores, procesos y estructuras organizacionales.

Al respecto, para Lindquist (1978, citado en Bordas, 2016) existe cuatro aproximaciones al cambio organizacional planificado:

Planificación racional; la cual considera a las personas fundamentalmente racionales.

Interacción social; esta aproximación señala que las estrategias comunicativas son fundamentales en los procesos de cambio organizacional.

Solución de problemas; esta aproximación pone énfasis en los factores psicológicos de las personas, es decir las actitudes, hábitos, miedos, emociones, necesidades, etc., los cuales influyen en los procesos de cambio.

Aproximación política; se centra en el aprovechamiento de la política para lograr compromisos y cambios, (p.115).

El proceso de desarrollo organizacional según Brunet (1999), está compuesto por cuatro etapas:

Conocer los cambios a realizar por los diferentes equipos de trabajo.

Realización de los cambios, enfocados en ajustes y mejoras.

Valoración y reajuste de los cambios realizados.

Formalización y consolidación de los cambios, (p.118).

Existen otros enfoques o estrategias de intervención sobre el cambio y mejoramiento del clima organización, a través de los denominados Programas de entrenamiento y perfeccionamiento; los cuales pueden aportar y producir resultados valiosos; sin embargo, por no tener una fundamentación teórica consistente y diseño estructurado, es difícil la evaluación de los resultados alcanzados.

1.2. 2 Fundamentación científica de la variable 2: Satisfacción laboral

Definiciones de satisfacción laboral

Palma (2005, p.17) definió a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los trabajadores hacia su puesto de trabajo, influenciada por características personales y por factores propios de la organización.

Para, Robbins y Judge (2009) se refirió a la satisfacción hacia el trabajo “como la valoración positiva que realiza los empleados hacia su puesto de trabajo, el cual incluye tanto aspectos cognitivos como también emociones y sentimientos”, (p. 83).

También, Chiang, Martin y Núñez (2012) sostuvieron que la satisfacción organizacional se refiere al grado en que la organización complace las necesidades de los empleados.

Al respecto, Robbins (2004) la definió como la actitud que tiene un trabajador hacia su puesto de trabajo, emitiendo actitudes positivas o negativas hacia el mismo. La misma que esta influenciada por factores individuales y características del medio que lo rodea.

Así mismo, Toro (2001, p.78) la satisfacción laboral es el resultado de una valoración cognitiva sobre lo obtenido y lo deseado, de dicho proceso se deriva una actitud positiva o negativa. En este proceso evaluativo cumple un rol fundamental el aspecto emocional y afectivo que deriva de la evaluación cognitiva.

De las definiciones, la satisfacción es la actitud que tiene el trabajador hacia su puesto de trabajo, la cual se ve reflejada en el grado de complacencia que los empleados manifiestan en el desarrollo de sus tareas.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma (2005) establece siete dimensiones para medir la satisfacción laboral:

Dimensión 1. Condiciones físicas y materiales

Palma (2005, p.18) esta dimensión describe el grado de complacencia de los trabajadores sobre las condiciones físicas de la organización (infraestructura), así como los recursos materiales que esta ofrece para el desarrollo de sus actividades diarias.

Luthans (2008, p.34) las condiciones físicas y materiales son aquellos factores visibles y tangibles que ofrece la organización y que facilita o dificulta el desarrollo adecuado de las actividades, siendo un factor importante para valorar la eficiencia y desempeño organizacional.

Samaniego (1998, p.47) se refirió a esta dimensión como aquellos recursos materiales que permite el desempeño de las actividades de manera eficiente. Cuando estos recursos son insuficientes o son poco funcionales, los trabajadores tienden a sentir insatisfacción; dentro de ellos tenemos: el inmobiliario, infraestructura, ventilación, iluminación, limpieza, orden, etc.

De lo anterior, las condiciones físicas y materiales son elementos tangibles que favorecen el desempeño de las actividades diarias. Estas condiciones son importantes porque proporcionan al trabajador, seguridad, comodidad y tranquilidad en la ejecución de sus tareas dentro del contexto organizacional.

Dimensión 2. Beneficios laborales o remunerativos

Palma (2005, p.18) esta dimensión mide la actitud y el grado de complacencia que tiene el trabajador con respecto a la remuneración y otros recompensas laborales que recibe por el trabajo realizado.

Luthans (2008, p.34) sobre esta dimensión refirió que son aquellos incentivos económicos u otro tipo de beneficio que un trabajador recibe a cambio de su labor realizada en un periodo de tiempo y que generalmente figura en un contrato formal.

Para el Ministerio de Salud (MINSA, 2009, p.6) se refiere a las recompensas, sueldos, gratificaciones, prestaciones, promociones, bonos, etc.; que da la empresa a sus colaboradores. Este factor es determinante en la satisfacción laboral, puesto que permite satisfacer las necesidades vitales de los trabajadores.

En efecto, esta dimensión representa un aspecto fundamental en la satisfacción de los trabajadores, porque permite satisfacer las necesidades de los mismos. En tal sentido, los beneficios laborales deben ajustarse a la realidad de las organizaciones y a las necesidades y expectativas del trabajador.

Dimensión 3. Políticas administrativas

Palma (2005, p.19) se refirió que esta dimensión se refiere a la actitud que tienen los empleados sobre los lineamientos, políticas y normas de la organización.

Luthans (1998, p.34) la satisfacción sobre las políticas administrativas, se refiere al grado de acuerdo que tienen los empleados frente a la estructura formal, lineamientos, estatutos y normas administrativas, las cuales están orientadas a regulación, supervisión y control de las actividades de los colaboradores.

Samaniego (1998) se refirió a las políticas administrativas como guías y directrices que encaminan a los diferentes sistemas dentro de la organización a cumplir con los objetivos y la visión de la organización.

De los autores, la dimensión políticas administrativas, se refiere al conjunto de normas y reglamentos que son parte de la estructura formal de la organización, las cuales sirven como guía y lineamientos para el desempeño de las actividades diarias. Esta dimensión valora el grado de complacencia y acuerdo que tienen los trabajadores sobre los aspectos descritos.

Dimensión 4. Relaciones sociales

Palma (2005, p.19) la dimensión relaciones sociales se refiere a la actitud que tienen los empleados frente a las relaciones interpersonales ocurridas dentro de la organización, resultado del actuar diario.

Luthans (2008, p.35) refirió que es el tipo de relación que se establece dentro de una organización entre los miembros que la integran, en la cual influye características personales, comportamientos aprendidos y características propias de la organización.

MINSA (2009, p.6) esta dimensión se refiere a la actitud que los miembros de una organización manifiestan sobre las relaciones que se establecen entre compañeros de trabajo. Las cuales deben darse dentro de un clima de confianza, compañerismo, cooperación, empatía y apoyo mutuo.

De lo anterior, se aprecia las definiciones según diferentes autores, los cuales refieren que esta dimensión es el resultado de la interacción diaria entre los miembros de una organización; sobre la cual influyen las habilidades personales y el clima dentro de la organización. Siendo está un factor clave para el trabajo en equipo.

Dimensión 5. Realización personal.

Palma (2005, p.19) valora el grado de complacencia que los empleados tienen sobre las oportunidades que ofrece la institución, las cuales permiten y favorecen el desarrollo de sus habilidades, capacidades y potencial personal.

Luthans (2008) desarrollo personal se refiere en qué grado las organizaciones posibilitan el desarrollo de las facultades y capacidades personales de los trabajadores. Incluye el desarrollo de actividades significativas y la libertad para tomar decisiones.

Robbins (2004) desarrollo personal es una necesidad de los individuos para explotar su máximo potencial y cumplir sus objetivos más deseados. Representa la búsqueda de satisfacción personal.

De lo anterior, esta dimensión valora la actitud que tienen los trabajadores sobre las posibilidades que brinda la organización para realizar actividades significativas y el desarrollo de las capacidades y el potencial personal, favoreciendo el cumplimiento de las metas y objetivos personales.

Dimensión 6. Desempeño de tareas

Palma (2005, p.20) esta dimensión valora la actitud que tiene un trabajador sobre su propio desempeño y efectividad de las actividades que realiza. Esta valoración es un balance de esperado y lo realizado.

Luthans (2008, p.36) la dimensión desempeño de actividades o tareas, se refiere a la valoración cognitiva, que se asocia al desarrollo diario de las actividades.

Así mismo, Robbins (2004) para el desempeño de tareas los trabajadores ponen en juego sus conocimientos, habilidades y capacidades, con la finalidad de realizarla de manera eficiente.

De lo anterior, la satisfacción de desempeño de tareas es la actitud que tienen los trabajadores como resultado de una valoración personal de su desempeño y efectividad en el desarrollo diaria de sus actividades.

Dimensión 7. Relación con la autoridad

Palma (2005, p.20) refirió que es el grado de complacencia y actitud que tienen los trabajadores sobre la funcionalidad y significación de las actividades relacionadas a la supervisión por los superiores, esto incluye el apoyo y retroalimentación en los diferentes procesos organizacionales.

Luthans (2008) sobre esta dimensión sostuvo que es la valoración que realiza los trabajadores sobre su jefe inmediato, la cual está determinado por el tipo de liderazgo que establece los superiores.

Según, Robbins (2004, p.37) es el grado de aceptación, respeto y consideración que tienen los empleados con sus superiores, como resultado de su interacción diaria.

De las definiciones, se aprecia la conceptualización de la satisfacción con respecto a la relación con la autoridad; sobre ello, se dice que es la actitud que los trabajadores tienen hacia sus superiores, determinada por una retroalimentación constante que estos mantienen con sus subordinados y por el tipo de liderazgo que predomina en la organización.

Teorías de la satisfacción laboral

Teoría bifactorial de Herzberg

Una de las teorías más importantes y la cual sustenta la presente investigación, es la teoría desarrollada por Herzberg, quien a través de su modelo bifactorial, da una explicación de la naturaleza de la satisfacción y la insatisfacción dentro del entorno laboral.

Esta teoría también es conocida como la teoría de la motivación e higiene, puesto que Herzberg concluyó que las personas en el trabajo están influenciado por estos dos factores, los mismos que guardan relación entre sí, (Hellriegel y Slocum, 2005). Estos supuestos teóricos fueron fruto de diversos estudios, donde Herzberg determinó que los factores que causan satisfacción (factores motivacionales) son diferentes a los que ocasionan insatisfacción en los empleados (factores higiénicos); por tal motivo Herzberg sostuvo que la satisfacción y la insatisfacción no deben ser entendidas y valoradas como opuestos de una misma recta.

Estos dos factores fueron ampliamente estudiados por Herzberg, y se describen a continuación.

Factores Motivacionales: Los factores de motivación, se refieren a factores intrínsecos, es decir están relacionados a la subjetividad del trabajador, por lo tanto está bajo el control de los trabajadores. Estos factores están relacionados a lo que el trabajador realiza y la manera como desarrolla sus diversas actividades, por lo tanto es influyente en la productividad de la organización, Chiavenato (2009, p.245).

Los factores motivacionales son los responsables de la satisfacción de los trabajadores a su puesto de trabajo, y tienden a ejercer una mayor influencia en el comportamiento de los individuos que los factores higiénicos. Los factores motivacionales que menciona Herzberg son: desarrollo y crecimiento personal,

reconocimiento, responsabilidad, motivación hacia el puesto, desarrollo de carrera, Chiavenato (2009, p.245).

De los estudios de Herzberg, los factores motivacionales tienden influenciar de manera profunda y estable en las conductas de los individuos siempre que estos sean óptimos; por el contrario cuando son ineficientes los individuos tienen a evitarlo.

Factores Higiénicos: Los factores higiénicos son aquellos que se encuentran en el medio que lo rodea al trabajador, es decir son factores extrínsecos (necesidades externas y primarias de los trabajadores). Por ello, los trabajadores no tienen control sobre dichas condiciones, porque son parte del contexto. Herzberg, describió a los siguientes factores: salario, condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, las políticas administrativas, clima organizacional, relación con la autoridad, interacción entre compañeros, oportunidades de desarrollo, entre otras.

Para Herzberg (citado en Chiavenato, 2009) los factores higiénicos son los responsables de la insatisfacción, teniendo una influencia limitada sobre la satisfacción de los trabajadores. Cuando los factores higiénicos se encuentran en un estado óptimo lo que genera es que el trabajador no se sienta insatisfecho, pero no significa que el trabajador tenga niveles altos de satisfacción, (Chiavenato, p.245). Por ello, se dice que estos factores tienen carácter preventivo, es decir se orientan a evitar la insatisfacción de los trabajadores.



Figura 2. Factores higiénicos y motivacionales según Herzberg.

Nota: Chiavenato (2009, p.245).

Para Herzberg considera fundamental la relación que mantiene las personas con su trabajo, dichas actitudes determinan el éxito y el fracaso de la vida laboral de los mismos.

Teoría de las necesidades de Maslow

También llamada pirámide de las necesidades, propuesta por Maslow, representa una de las teorías de mayor influencia en los campos de la motivación y satisfacción. Maslow (citado en Robbins y Judge, 2009) refirió que las necesidades humanas se clasifican mediante un orden jerárquico y en orden de importancia, las cuales inciden en la conducta de los individuos.

En las organizaciones las personas tienen diferentes necesidades, motivaciones, deseos, expectativas, etc., por ello es importante conocerlas para poder analizar y explicar el comportamientos de los mismas. Maslow en su teoría de las necesidades describió los siguientes supuestos teóricos: Chiavenato (2009):

La motivación humana se orienta hacia necesidades no satisfechas.

Existen necesidades primarias que son innatas, lo que quiere decir que todas las personas la tienen.

Las necesidades de seguridad, aparecen fruto de la relación con los demás, y se orientan a preservar la vida del individuo.

La satisfacción de las necesidades primarias, dan paso de manera gradual a las necesidades superiores.

La aparición de nuevas necesidades incide en el comportamiento de los individuos.

La no satisfacción de una necesidad primaria del individuo, hace que oriente su energía a la satisfacción de la misma.

La satisfacción de las necesidades básicas se realiza en un periodo de tiempo corto, pero la satisfacción de las necesidades superiores se realiza en un tiempo mayor.

Todas las personas tienen como necesidad superior de la autorrealización, sin embargo no todas logran satisfacerlas, (p.242).

En los planteamientos de Maslow, se resalta el orden jerárquico de las necesidades humanas, las cuales pasan de necesidades primarias relacionadas a la supervivencia del individuo, hasta necesidades más complejas que buscan el desarrollo personal. En tal sentido, Maslow identificó 5 necesidades en las personas, las cuales fueron representadas en una pirámide según el orden de importancia. A continuación se describen dicha clasificación, Chiavenato (2009, p. 242) y Robbins y Judge (2009, p. 176):

Necesidades fisiológicas: son aquellas que están relacionadas con la supervivencia del individuo, por ello necesita una satisfacción permanente. Entre ellas tenemos: la alimentación, la sed, el sexo, descanso, etc.

Necesidades de seguridad: funcionan como complemento de las necesidades fisiológicas, por tanto también están orientadas a la supervivencia del individuo, son aquellas que protegen y proporcionan herramientas frente amenazas o peligros del medio que lo rodea. Destacan: la vivienda, el vestido, salud, etc.

Necesidades sociales: son aquellas que están orientadas a la pertenencia a un grupo social, así como a sentirse acogido, querido y valorado dentro del mismo. Es decir la necesidad de tener amigos, familia, pareja, participar en actividades sociales, etc.

Necesidad de estima: es la necesidad que está orientada a la percepción y valoración de sí mismo, es decir de sus capacidades, habilidades, dificultades y limitaciones del individuo.

Necesidad de autorrealización: son las necesidades ubicadas en la parte superior de la pirámide, están orientadas al desarrollo del potencial de las personas, así como alcanzar los objetivos más ambiciosos.

De lo anterior, estas necesidades están agrupadas en necesidades de primer orden y segundo orden. En tal sentido, las necesidades de primer orden la integran las fisiológicas y las de seguridad, estas tienden a satisfacerse de manera extrínseca, es decir con elementos externos al individuo. Las necesidades de segundo orden u orden superior, la integran las sociales, la de estima y la autorrealización, están tiende a satisfacer de manera intrínseca, es decir con recursos y elementos de cada persona.

Factores asociados a la satisfacción

La satisfacción laboral es un constructo complejo donde interactúan diferentes aspectos, por ello a continuación se presenta los determinantes para que un trabajador se sienta satisfecho: Amaya (2010).

Expectativas del trabajador; es decir las expectativas iniciales que tiene el trabajador, sobre lo que se hace un balance entre lo que se esperaba y lo que se alcanza.

Autoevaluación; es la tendencia que tiene la persona a sentirse satisfecha, la cual es duradera y estable en el tiempo.

Normas sociales: se refiere a la influencia que tienen los grupos sociales donde se encuentra el trabajador, es decir la actitud y el

grado de complacencia que tienen los compañeros de trabajo, la cual determina la probabilidad de que un trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho.

Comparaciones sociales; se refiere a la comparación que realiza los trabajadores sobre el tipo de trabajo, beneficios, resultados, recompensas, entre otras. Si la valoración sobre los demás es mayor existe mayor probabilidad de sentirse satisfecho.

Relación insumo/resultado; un trabajador se sentirá satisfecho de acuerdo a la valoración que realice el individuo entre lo que produce y los resultados esperados por la organización, (p.57).

De lo anterior, se asume que para comprender la satisfacción de un trabajador se tiene que tener en cuenta múltiples factores, los cuales interactúan en la cotidianidad.

Al respecto, Chiang, Martin y Núñez (2012) sostuvo que existen factores que están relacionados a las manifestaciones de satisfacción hacia el trabajo, los cuales influyen en la aparición y mantenimiento de las actitudes tanto positivas como negativas hacia su puesto de trabajo. Entre ellas resaltan:

Logro; está relacionado a la efectividad y productividad dentro de la organización, es decir al éxito que tiene en cada actividad que el trabajador realiza.

Reconocimiento; se refiere a retribución positiva que recibe los empleados por su desempeño dentro de la organización, tanto por sus compañeros como por los superiores.

Vida personal; características individuales que inciden en el desarrollo de sus actividades y por ende en las actitudes hacia ciertos procesos organizacionales.

Comunicación; recursos y formas disponibles que facilitan la comunicación dentro de la organización, (p.194).

Los factores, son variables que condicionan e influyen en la manifestación de conductas relacionadas a la satisfacción de un trabajador hacia su puesto de trabajo.

Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción en el trabajo es entendida como el grado de incomodidad o malestar que tiene los individuos hacia su puesto de trabajo. La insatisfacción en el trabajo es causada por múltiples factores, entre ellos factores individuales, características del trabajo y la influencia del medio externo; los cuales influyen de manera determinante en el comportamiento de los trabajadores y por ende en su desempeño. Entre las consecuencias más notorias tenemos:

Afecta el desempeño del trabajador y la productividad de la organización.

Produce desmotivación en los trabajadores

Produce altas tasas de ausentismo y rotación de personal.

Es fuente de ansiedad y estrés.

Afecta el estado de salud de los trabajadores.

Además, Robbins y Judge (2009) sostuvo que los trabajadores pueden manifestar diversos comportamientos a raíz de sentirse insatisfechos:

Comportamiento de salida; se refiere a un comportamiento activo de los trabajadores cuando se sienten insatisfechos, caracterizados por renunciar, huir o buscar un nuevo empleo en busca de una mayor satisfacción.

Protestar o hablar; esta conducta activa y constructiva a la vez, consiste en buscar solucionar su insatisfacción dando sugerencias, propuestas, alternativa.

La lealtad; son comportamientos pasivos pero a la vez positivos de la situación, los trabajadores sienten insatisfacción pero mantienen

confianza de que mejoraran, sin embargo no hacen ni dicen nada para mejorar su satisfacción.

Comportamiento negligentes; son conductas pasivas y pesimistas de la situación, aquí los trabajadores con sus conductas (ausentismo, impuntualidad, cometen errores, etc.) permiten que las cosas empeoren dentro de la organización, (p.87).

Al respecto, los comportamientos protestar y la lealtad representan las formas constructivas de responder a la insatisfacción, sin embargo la salida y la negligencia son comportamientos que generan muchos problemas a la organización, porque no están orientados a solucionar la situación de insatisfacción.

1.3 Justificación

La presente investigación presenta las siguientes justificaciones:

Justificación teórica

El estudio es importante desde el punto de vista teórico porque aportará y contribuirá con los resultados al conocimiento de las variables: clima organizacional y satisfacción, además del comportamiento de cada una de sus dimensiones en trabajadores administrativos de una institución gubernamental. Los resultados y conclusiones del estudio sirven como antecedente para futuras investigaciones que busquen desarrollar nuevos conocimientos y buscar soluciones a diferentes problemáticas relacionadas a las variables mencionadas.

El problema debe ser enfocado de manera objetiva, clara y sistemática y respondiendo a un análisis a profundidad; el análisis de las variables y su relación es muy importante para comprender el comportamiento de los trabajadores.

Justificación practica

La investigación a la vez presenta una justificación práctica o aplicada, la importancia radica en que a luz de los resultados y conclusiones se pretende diseñar alternativas de solución (programas, talleres, charlas, capacitaciones, etc.),

que permita mejorar las condiciones laborales y las actitudes que los trabajadores hacia su puesto de trabajo.

Las estrategias de intervención reflejan y responden a las necesidades que se identifiquen del estudio, las cuales serán presentadas como parte de un proyecto institucional, con la finalidad de involucrar a todas las áreas de la organización.

Justificación metodológica

Además, la investigación presenta una justificación metodológica, es decir aporta la adaptación de instrumentos al contexto y a la población específica. Los mismos que podrán ser utilizados por futuros investigadores para medir las variables en contexto similar al estudiado. Los instrumentos validados se denominan: Cuestionario de Clima organizacional y la Escala de satisfacción laboral de la autora Sonia Palma Carrillo.

Los instrumentos pasaron por diversos procedimientos para determinar su validez y confiabilidad, a través de una prueba piloto en trabajadores de características similares a la población, criterios de jueces y análisis estadísticos; dichos procedimientos permitieron determinar que los instrumentos son válidos y confiables.

1.4 Problema

1.4.1 Planteamiento del problema

En el panorama actual de las organizaciones, se vive una realidad cada vez más globalizada y competitiva, donde la gestión de los recursos intangibles representa la clave del éxito. En tal sentido, el factor humano representa el intangible más importante y valioso de una organización, siendo la herramienta que proporciona ventajas competitivas sobre la competencia. Bajo este contexto las condiciones de trabajo y el bienestar del trabajador representan una de las áreas más importantes para la gestión de recursos humanos.

Por otro lado, el trabajo representa una de las actividades más importantes en la vida de las personas, al cual se le destina tiempo, recursos, energía, etc., involucrándose en actividades que preferencia sean agradable para el trabajador. Por ello, en el presente estudio se tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, con la finalidad de proponer alternativas de solución que mejoren las condiciones de las variables mencionadas. Clima y satisfacción organizacional son dos variables que difieren en su naturaleza, en sus causas y consecuencias; sin embargo, por ser fenómenos que ocurren dentro de la organización y por la influencia que tienen en el comportamiento de los trabajadores, las variables guardan una estrecha relación.

A continuación se presenta el análisis de la problemática de ambas variables en los diferentes contextos.

En contexto mundial, el mejoramiento de las condiciones de trabajo representa un tema prioritario para los diferentes estados y organismos internacionales, cada vez existe mayor énfasis en las políticas que promueven y gestionan en las organizaciones el mejoramiento de la calidad de trabajo y el bienestar de los trabajadores. Sobre la satisfacción de los trabajadores en el mundo: El nivel de satisfacción representa el 65%, en Estados Unidos el nivel de satisfacción bordea los 58%, siendo los principales factores de insatisfacción el salario, el mal horario de trabajo y además de la inestabilidad laboral, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015). La satisfacción laboral es un indicador de una mejora de la calidad de vida del trabajador. Así, una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una menor reducción del estrés y una mayor motivación en el trabajo.

Sobre la situación de las variables en la región, desde hace unos años en América Latina el panorama económico se encuentra afectado por una desaceleración en la economía (-0,3%), lo que ha generado un aumento en la tasa de desempleo (6,9%) y de productividad en la región. En la región, Chile y Brasil

encabezan como los países con mayor satisfacción laboral (30%), teniendo a un gran porcentaje de trabajadores insatisfechos con su trabajo. Además, otro de los problemas que está relacionado a las variables de estudio es la rotación de personal, en América Latina la tasa de rotación es de 11%, según Ministerio de Trabajo del Perú (MINTRA, 2012). Siendo este panorama cada vez más complejo y difícil para realizar para las organizaciones.

En el Perú la situación es similar a los otros países de la región, en los últimos años se vive una desaceleración en la economía, siendo un tema de incertidumbre para las personas, las organizaciones y el estado. Por otro lado, en Lima, un trabajador asalariado trabaja en promedio más de 40 horas semanales, de ellos menos del 20% se siente satisfecho con su trabajo, siendo la insatisfacción uno de las principales causas de la rotación de personal dentro de la organización, que en el Perú llega a 20,7%, (MINTRA, 2012). Teniendo en cuenta que las condiciones laborales y la satisfacción que tiene el trabajador influye en la efectividad y productividad de la organización.

En el Perú existen 1842 Municipalidades, (1647 distritales y 95 provinciales) gestionadas bajo un marco legal poco adecuado a su diversidad y complejidad, Siendo Instituciones del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, por un tiempo de gobierno de 4 años; promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito, por lo que existe rotación del personal que labora en ellas, dependiendo del partido político que se encuentre en el poder. Dentro de las Municipalidades Distritales o gobiernos locales se encuentra la Municipalidad Distrital de Ancón, la cual será nuestro objeto de estudio, en donde se logrará determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de sus empleados.

A nivel institucional, se observó que existen factores que son percibidos como poco favorables para el desarrollo de las actividades diarias. En tal sentido, en cuanto a las condiciones de trabajo existe una distribución inadecuada de los ambientes por falta de espacio, se observa hacinamiento del personal en algunos

ambientes, la red de internet no es suficiente para la transmisión de datos a diferentes ministerios, los contactos eléctricos no se encuentra adecuadamente distribuidos para la alimentación de equipos informáticos, así mismo cuenta con una inadecuada iluminación, no se cuenta con equipos contra incendios, etc. Además, existen retrasos constantes en el pago de las remuneraciones de los trabajadores, así como una débil logística de materiales e insumos para la atención al público. Siendo estas condiciones percibidas como poco propicias para el desempeño de los trabajadores, que causa desmotivación e insatisfacción en los mismos.

1.4.2 Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?

1.5 Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Hipótesis específicas***Hipótesis específica 1***

Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Objetivos específico 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Objetivos específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Objetivos específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Objetivos específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variable

2.1.1 Clima organizacional

Definición conceptual

Palma (2004, p.9) definió al clima organizacional como la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y en función a aspectos relacionados a la autorrealización, involucramiento hacia las tareas, relación con la autoridad, mecanismos de comunicación y condiciones físicas.

Definición operacional

Las puntuaciones de la variables son obtenidas mediante la aplicación de la Escala de Clima organizacional de Sonia Palma (2004), que consta de 50 ítems y 5 tipos de respuesta de tipo Likert, el cual permite evaluar 5 dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

2.1.2 Satisfacción laboral

Definición conceptual

Palma (2005, p.17) definió a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los trabajadores hacia su puesto de trabajo, influenciada por características personales y por factores propios organización.

Definición operacional

Las puntuaciones de la variables son obtenidas de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005) que consta de 36 preguntas, los cuales son valorados mediante el uso de escala de tipo Likert de 5 respuestas, que permite describir 7 factores de la satisfacción: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	Niveles
Autorrealización	Posibilidades de crecimiento. Aprendizaje y desarrollo.	de 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Nominal politómica Nunca (1)	Desfavorable (110 – 157)
Involucramiento laboral	Identificación con valores institucionales. Compromiso con la institución.	con 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	Poco (2) Regular	Regular (158 – 175)
Supervisión	Funcionalidad de la supervisión. Significación de la supervisión. Apoyo y orientación de los superiores.	de la 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	(3) Mucho (4) Siempre (5)	Favorable (176 a más)
Comunicación	Fluidez de la información. Precisión de la información.	de la 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
Condiciones laborales	Ofrece medios materiales. Ofrece medios económicos. Ofrece medios psicosociales.	medios 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Escala - rango
Condiciones físicas y materiales	Agrado a elementos materiales. Actitud hacia la infraestructura	1, 13, 21, 28, 32	Totalmente de acuerdo (5)	Nominal Baja (103 – 113)
Beneficios laborales y remuneración	Actitud hacia el sueldo Agrado a los incentivos económicos	2, 7, 14, 22	De acuerdo (4)	Parcial (114 – 134)
Políticas administrativas	Lineamientos y directrices Normas y estatutos	8, 15, 17, 23, 33	Indeciso (3)	Alta (135 a más)
Relaciones sociales	Relación con sus pares Modos de interacción	3, 9, 16, 24	En desacuerdo (2)	
Desarrollo personal	Realización de actividades significativas Satisfacción con las metas personales	4, 10, 18, 25, 29, 34	Totalmente en desacuerdo (1)	
Desempeño de tareas	Valoración de las tareas que realiza Complacencia con su efectividad	5, 11, 19, 26, 30, 35		
Relación con la autoridad	Comunicación con el jefe Interacción con los superiores	6, 12, 20, 27, 31, 36		

2.3 Metodología

El presente estudio cuantitativo, utiliza como método el hipotético deductivo. Sobre este método, Bernal (2006, p.26) mencionó que es aquel que parte de la observación y análisis de la realidad problemática, ante la cual se plantean ciertos supuestos denominados hipótesis, por tanto el desarrollo del trabajo se centra comprobar tales hipótesis. Estos procedimientos permiten explicar las condiciones de fenómenos o problemáticas de la realidad.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de investigación utilizado para el presente estudio se denomina básica, teórica, pura o fundamental; este tipo de investigaciones están orientadas a contribuir con información y conocimientos científicos sobre una variable o fenómeno determinado, el investigador no interviene de manera inmediata sobre la realidad encontrada. Es decir, se recoge la información, se analiza y se concluye, para comprender y explicar una problemática, (Valderrama, 2013).

2.5 Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el diseño de investigación se refiere a un plan o estrategias detalladas, elaboradas con la finalidad de obtener información relevante y cumplir con los propósitos de la investigación. Para el presente estudio, el diseño de investigación es no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional.

Sobre el diseño no experimental, Soto (2015, p.67) sostuvo que se denomina no experimental, porque la información que se recoge de las variables fueron medidas dentro de su contexto real, es decir tal como se presenta en la cotidianidad. Es decir, no se manipulo las variables de estudio, ya sea mediante un programa, taller o tratamiento.

El estudio es transversal, porque la medición de las variables clima laboral y satisfacción se realizan en mismo momento y en un tiempo único (una sola vez).

Estos estudios son llamados también transaccionales y tienen la intención de medir las variables para luego analizarlas y establecer la relación o incidencia de las mismas, permitiendo comprender el comportamiento de los fenómenos que se pretende estudiar en un momento específico. (Hernández, et al., 2014)

Sobre el alcance descriptivo correlacional, Soto (2015, p.54) refirió que estos estudios tienen como propósito determinar o establecer el grado de relación que presentan dos o más variables. Para que se pueda establecer dicha relación la medición de las variables tiene que corresponder a la misma unidad de análisis.

El esquema del diseño de la investigación es el siguiente:

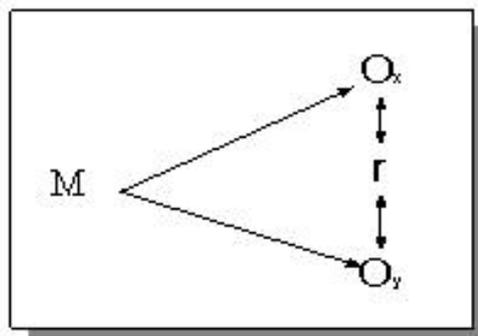


Figura 3: Esquema del diseño de investigación correlacional

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

La población es el conjunto de elementos o casos que cumplen con ciertos criterios o especificaciones establecidas por el investigador, también es conocida como población objetivo o universo, Soto (2015). La población es de aquella de quien se describe la problemática y a quienes se dirigen las conclusiones y recomendaciones.

En la presente investigación, la población estuvo conformada por 260 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

2.6.2 Muestra

Para efectos de la investigación se utilizó una muestra de 155 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017. La muestra fue establecida mediante una fórmula utilizada para poblaciones finitas, sólo con fines de aproximación al tamaño de la muestra, estimando un nivel de confianza del 95%, una proporción esperada del 50% y un Error máximo de 5%.

2.6.3 Muestreo

El tipo de muestreo empleado para la investigación fue el denominado no probabilístico – intencional. Este tipo de muestreo es aplicado cuando no se conoce la probabilidad o posibilidad de que cada elemento de la población sea seleccionado como muestra, (Hernández, et. al (2014). Es de fácil aplicación, donde el investigador seleccionada la muestra en base a criterios y conocimientos previos que tiene de las características de las unidades de análisis, con la finalidad de que esta cantidad seleccionada sea representativa para los objetivos del estudio y para la población.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las tecnicas son procedimientos que se ejecutan para recabar la informacion de la poblacion objetivo. Para el presente estudio la tecnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos de recoleccion de datos fue el cuestionario.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Clima organizacional	Encuesta.	Escala de clima organizacional – Sonia Palma.
Satisfacción laboral	Encuesta.	Escala de satisfacción laboral - Sonia Palma.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

La validez son procedimientos que determinan si el instrumento mide lo que pretenden medir. En el presente estudio se realizó la validez de contenido a través de criterio de jueces, en dicho procedimiento participaron 03 jueces expertos en el tema, los mismos que validaron los instrumentos en base a criterios de claridad, pertinencia y objetividad. Los resultados obtenidos de dichos procedimientos permitieron determinar que los instrumentos miden lo que pretende medir.

Confiabilidad de los instrumentos

En el presente estudio los instrumentos pasaron por procedimientos para establecer la confiabilidad, la misma que es entendida como la credibilidad que brinda un instrumento para ser aplicado en repetidas veces y obtener resultados iguales o valores cercanos. Este procedimiento se obtuvo mediante la aplicación de una prueba piloto a 20 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú. Posterior a la aplicación de los cuestionarios se procedió al análisis de la confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach por tener los instrumentos escalas politómicas. Los índices de confiabilidad obtenidos demostraron que los instrumentos tienen una fuerte y alta confiabilidad.

Tabla 4

Resultados de la validez de contenido de los instrumentos

Cuestionarios	Resultado de aplicabilidad
Escala de clima organizacional	Aplicable.
Escala de satisfacción laboral	Aplicable.

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Tabla 5

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N.º de ítems
Escala de clima organizacional	0,947	50
Escala de satisfacción laboral	0,822	36

Tabla 6

Niveles de confiabilidad

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

Ficha técnica del instrumento n.º 1

Tabla 7

Ficha técnica del instrumento 1

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Escala de clima organizacional
Autor del instrumento:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia :	Lima - Peru
Año:	2004
Significación:	Evaluación de los niveles de clima organizacional dentro de una institución.
Aplicación :	Trabajadores de instituciones públicas y privadas
Administración:	Individual y colectiva
Descripción:	La escala fue diseñada y elaborada por Sonia Palma, el cuestionario consta de 50 preguntas, las cuales permiten medir 5 dimensiones del clima dentro de una organización: La dimensión autorrealización involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; cada dimensión consta de 10 preguntas las cuales son medias mediante una escala tipo Likert de 5 alternativas.
Validación:	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	Los índices de confiabilidad del estadístico de alfa de Cronbach demostraron que el instrumento tienen alta confiabilidad (0,947).

Ficha técnica del instrumento n.º 2

Tabla 8

Ficha técnica del instrumento 2

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Escala de satisfacción laboral
Autor del instrumento:	Sonia Palma Carrillo
Año:	2005
Significación:	Medir el grado de satisfacción organizacional dentro de una organización.
Aplicación:	Trabajadores de instituciones públicas y privadas
Administración:	Individual y colectiva
Descripción:	La escala fue diseñada y elaborada por Sonia Palma, está compuesta por 36 ítems, los cuales permiten medir las siete dimensiones establecidas por Palma. Los ítems están distribuidos de la siguiente manera: condiciones físicas y materiales (5 ítems), beneficios laborales (4 ítems), políticas administrativas (5 ítems), relaciones sociales (4 ítems), desarrollo personal (5 ítems), desempeño de tareas (6 ítems) y relación con la autoridad (6 ítems); las respuestas son contestadas mediante una escala tipo Likert de 5 respuestas. Cada factor puede tener un nivel alto de satisfacción, nivel parcial de satisfacción laboral y una baja satisfacción.
Validación:	Validez de contenido mediante criterio de jueces, cuyo resultado fue aplicable.
Confiabilidad:	Los índices de confiabilidad del estadístico de alfa de Cronbach demostraron que el instrumento tienen fuerte confiabilidad (0,822).

2.8 Método de análisis de datos

En el presente estudio se desarrolló dos métodos de análisis de datos: estadística descriptiva y estadística inferencial. Los cuales son procedimientos que permiten alcanzar los objetivos de estudio y la prueba de hipótesis. La presentación de los resultados se realiza en tablas y gráficos, cumpliendo con el protocolo de investigación de la universidad y de las normas APA.

En primer lugar, se realizó el análisis de carácter descriptivo, con el objetivo de establecer los niveles de las variables, para lo cual se utilizó los programas informáticos denominados SPSS 22 y Microsoft Excel. Los resultados de este análisis se presentan en tablas de frecuencias y porcentajes y gráficos de porcentajes, donde se describen los niveles tanto para la variable clima organizacional como también para la satisfacción laboral.

En segundo lugar, se realizó el análisis de estadística inferencial, con el objetivo de probar las hipótesis de estudio. Para ello, se empezó determinando el estadístico a utilizar, en este caso por ser las variables de naturaleza cualitativa correspondió realizar el análisis de correlación mediante estadísticos paramétricos, en este caso Rho Spearman.

2.9 Aspectos éticos

Para el desarrollo del estudio se consideró los criterios éticos que toda investigación científica debe considerar, respetando los reglamentos institucionales y la integridad de los trabajadores que participaron en la investigación. Por ello se consideró los siguientes puntos: Se solicitó los permisos para la realización del estudio en la municipalidad de Ancón, los participantes aceptaron participar en el estudio de manera consciente y voluntaria, formando el consentimiento informado en señal de aceptación, se resaltó en todo momento la confidencialidad de los datos recolectados, así mismo, se respetó los derechos e integridad de los participantes, por ello el estudio no generó perturbación en la población estudiada.

Por otro lado, la investigación representa un aporte importante y beneficioso para la organización, en miras de brindar soluciones y el mejoramiento de las variables de estudio.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados.

3.1.1 Descripción de los resultados de clima organizacional

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el clima organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	50	32,3%
Regular	61	39,4%
Favorable	44	28,4%
Total	155	100,0%



Figura 4. Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de clima organizacional.

De la tabla 9 y figura 4, se observa los niveles de clima organizacional en los 155 trabajadores, de ellos el 39.3% percibe un clima organizacional regular, el 32.3% un percibe un clima desfavorable y finalmente el 28.4% un clima favorable.

De los resultados descriptivos se concluye que el clima organizacional percibido por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, tiene una tendencia a ser regular.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según el nivel de clima organizacional por dimensiones.

Niveles	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		comunicación		Condiciones laborales	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Desfavorable	44	28,4%	59	38,1%	51	32,9%	43	27,7%	24	15,5%
Regular	63	40,6%	70	45,2%	77	49,7%	75	48,4%	43	27,7%
Favorable	48	31%	26	16,8%	27	17,4%	37	23,9%	88	56,8%
Total	155	100 %	155	100%	155	100%	155	100%	155	100%

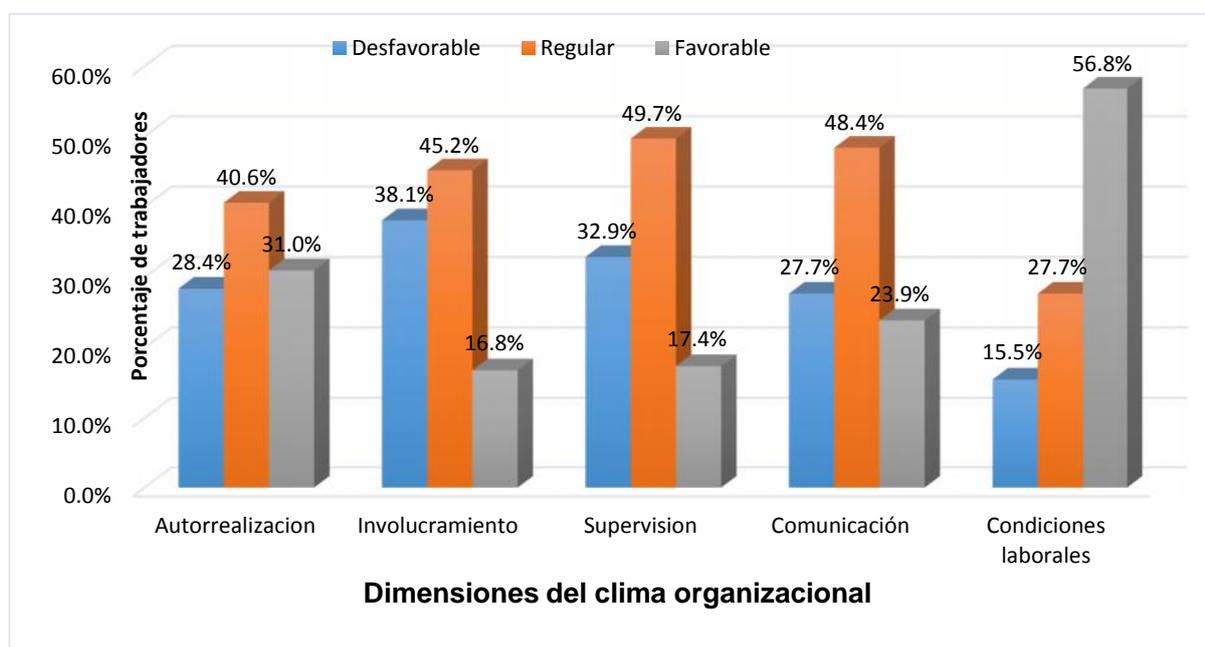


Figura 5. Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de clima organizacional por dimensiones.

De la tabla 10 y figura 5, se observa los niveles de clima organizacional en las cinco dimensiones, de ello existe un grupo de trabajadores que percibe un clima regular en las dimensiones autorrealización (40.6%), Involucramiento (45.2%), supervisión (49.7%) y comunicación (48.4%), en lo que respecta a la dimensión condiciones laborales el clima es percibido como favorable por el 56.8% de los trabajadores.

De los resultados descriptivos se concluye que el clima organizacional por dimensiones percibido por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, tiende a ser regular con tendencia a desfavorable, con excepción de la dimensión condiciones laborales donde el clima es favorable.

3.1.2 Descripción de los resultados de satisfacción laboral

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según nivel de satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	48	31,0%
Parcial	67	43,2%
Alta	40	25,8%
Total	155	100,0%

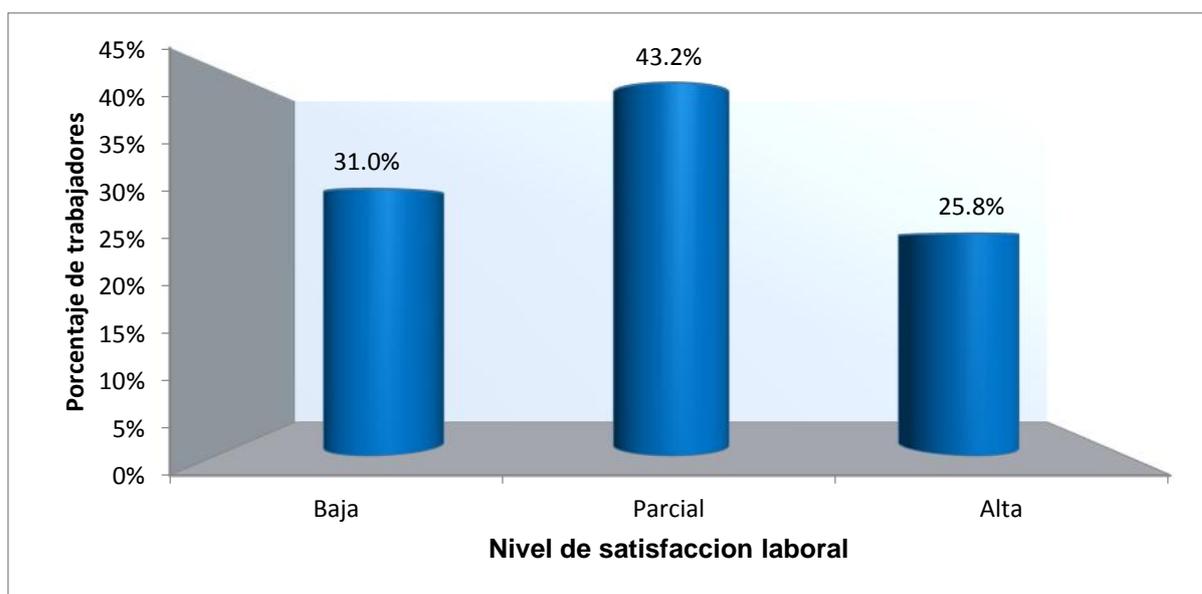


Figura 6. Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de satisfacción laboral.

De la tabla 11 y figura 6, se observa los niveles de satisfacción laboral en los 155 trabajadores, de ellos el 43.2% presenta una parcial satisfacción laboral, el 31% un satisfacción baja y finalmente el 25.8% presenta una alta satisfacción hacia su trabajo.

De los resultados descriptivos se concluye que la satisfacción laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, tiene una tendencia a ser parcial.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral por dimensiones.

Nivel	Condiciones físicas		Beneficios laborales		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño tareas		Relación autoridad	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Baja	63	40,6%	40	25,8%	58	37,4%	66	42,6%	61	39,4%	47	30,3%	44	28,4%
Parcial	58	37,4%	83	53,5%	76	49,0%	60	38,7%	54	34,8%	57	36,8%	69	44,5%
Alta	34	21,9%	32	20,6%	21	13,5%	29	18,7%	40	25,8%	51	32,9%	42	27,1%
Total	155	100%	155	100%	155	100%	155	100%	155	100%	155	100%	155	100%

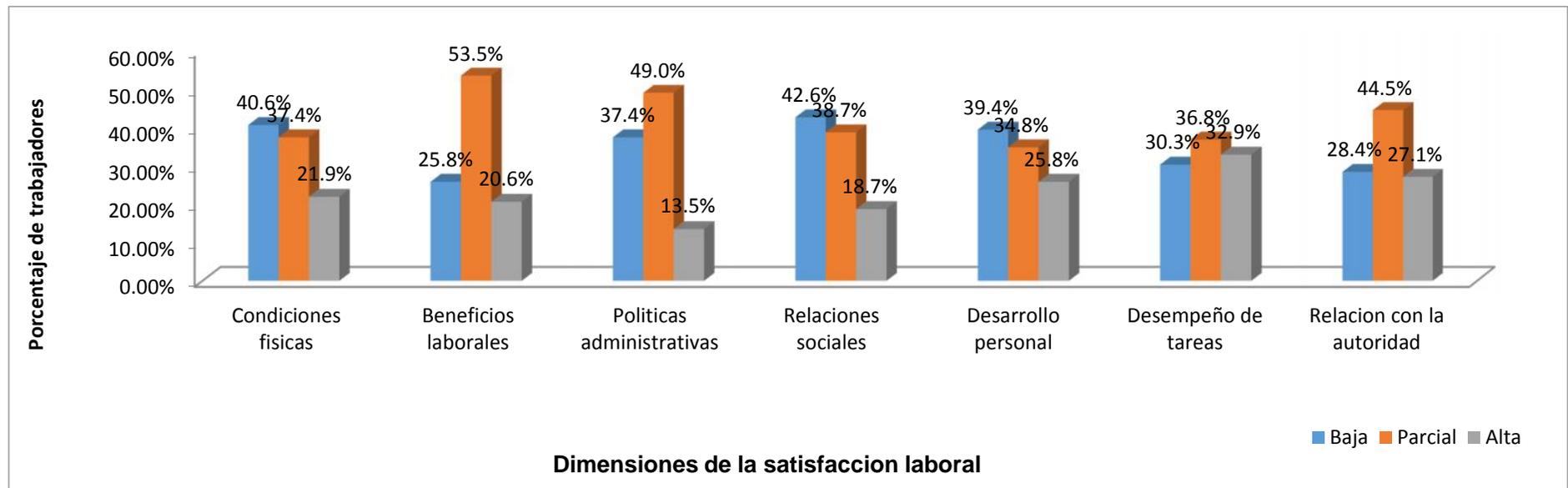


Figura 7. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral por dimensiones.

De la tabla 12 y figura 7, se observa los niveles de satisfacción laboral en las siete dimensiones, de ello existe un grupo de trabajadores que tienen una parcial satisfacción laboral en las dimensiones beneficios laborales (53.5%), políticas administrativas (49%), desempeño de tareas (36.8%), relación con la autoridad (44.5%); así mismo otro grupo de trabajadores presentan una satisfacción laboral baja en las dimensiones condiciones físicas (40.6%), relaciones sociales (42.6%) y desarrollo personal (39.4%).

De los resultados descriptivos se concluye que la satisfacción laboral por dimensiones experimentada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, tiende a ser parcial con tendencia a baja.

3.1.3. Descripción de los resultados de la relación de las variables.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de clima organizacional y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Baja	Parcial	Alta	
Clima organizacional	Desfavorable	fi	35	9	6	50
		%	22,6%	5,8%	3,9%	32,3%
	Regular	fi	11	41	9	61
		%	7,1%	26,5%	5,8%	39,4%
	Favorable	fi	2	17	25	44
		%	1,3%	11,0%	16,1%	28,4%
Total	fi	48	67	40	155	
	%	31,0%	43,2%	25,8%	100,0%	

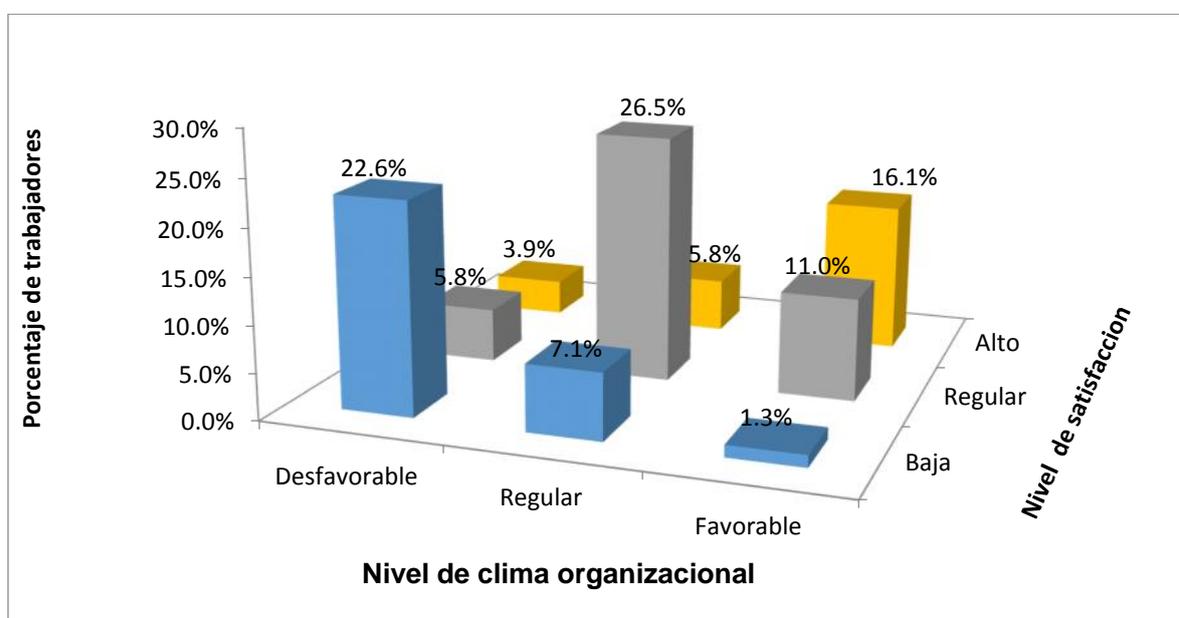


Figura 8. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral.

De la tabla 13 y figura 8, se observa que existe un grupo representativo de trabajadores del 26.5% que perciben un clima organizacional categorizado como regular y a la vez presentan una parcial satisfacción laboral; así mismo, un 22.6% percibe un clima desfavorable y a la vez presenta una baja satisfacción laboral.

De lo anterior, los resultados descriptivos permiten interpretar que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva, es decir a mejor clima organizacional se experimentará niveles más altos de satisfacción.

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.1 Prueba de hipótesis General

H_a : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
Si $\rho < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	$r=0,757^{**}$
		Sig. (bilateral)	.	$p = 0,000$
		N	155	155
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	$r = 0,757^{**}$	1,000
		Sig. (bilateral)	$p = 0,000$.
		N	155	155

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de una relación $r = 0,757$ entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, este grado de relación entre las variables es directa y el nivel de correlación es alta. La significancia de $\rho = 0,000$

muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017..

Del análisis se concluye que: Sí existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 1

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman entre la autorrealización y la satisfacción laboral

		Autorrealización	
Rho de Spearman	Autorrelación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	155
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	$r = 0,659^{**}$
		Sig. (bilateral)	$p = 0,000$
		N	155

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de una relación $r = 0,659$ entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral, este grado de relación entre las variables es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $\rho = 0,000$ muestra que ρ es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Del análisis se concluye que: Sí existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Prueba de hipótesis específica 2

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Spearman entre la Involucramiento laboral y la satisfacción laboral

		Involucramiento laboral	
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	155
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	$r = 0,546^{**}$
		Sig. (bilateral)	$p = 0,000$
		N	155

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de una relación $r = 0,546$ entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral, este grado de relación entre las variables es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $\rho = 0,000$ muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Del análisis se concluye que: Sí existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Prueba de hipótesis específica 3

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman entre la supervisión y la satisfacción laboral

		Supervisión	
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	155
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	$r = 0,630^{**}$
		Sig. (bilateral)	$p = 0,000$
		N	155

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de una relación $r = 0,630$ entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral, este grado de relación entre las variables es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $\rho = 0,000$ muestra que ρ es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Del análisis se concluye que: Sí existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Prueba de hipótesis específica 4

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Spearman entre comunicación y la satisfacción laboral

		Comunicación	
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	155
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	$r = 0,677^{**}$
		Sig. (bilateral)	$p = 0,000$
		N	155

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de una relación $r = 0,677$ entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral, este grado de relación entre las variables es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $\rho = 0,000$ muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Del análisis se concluye que: Sí existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Prueba de hipótesis específica 5

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Tabla 19

Coefficiente de correlación de Spearman entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral

		Condiciones laborales	
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	155
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	$r = 0,624^{**}$
		Sig. (bilateral)	$p = 0,000$
		N	155

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

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de una relación $r = 0,624$ entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral, este grado de relación entre las variables es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Del análisis se concluye que: Sí existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

IV. Discusión

En el presente trabajo de investigación se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional sobre las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

En primer lugar, sobre los resultados del análisis descriptivo, en lo que respecta a la variable clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, se encontraron niveles regulares con tendencia presentar un nivel desfavorable, es decir un nivel regular sobre la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y en función a aspectos relacionados a la autorrealización, involucramiento hacia las tareas, supervisión, mecanismos de comunicación y condiciones laborales, (Palma, 2004, p.9). Los resultados nos refieren que los trabajadores tienen una tendencia a percibir el clima de trabajo como regular para el desempeño de las actividades, lo que refleja que existe condiciones y características de la organización que no tienen un buen funcionamiento que permitan condiciones favorables. Nuestros hallazgos concuerdan con los resultados encontrados por Peña, Díaz y Carrillo (2015), Casana (2015), Hinojosa (2014) y Carruitero y Riccer (2014) quienes estudiaron el clima organizacional y destacó el nivel regular o medio, seguido de un clima categorizado como desfavorable o inadecuado; sin embargo, en Polanco (2014) se encontraron un clima organizacional categorizado como favorable, el cual difiere de los encontrados en el presente estudio.

Al respecto, Goncalves (2000) concluyó que el clima organizacional funciona como un factor mediador entre las diversas variables organizacionales y el comportamiento de los trabajadores. Por ello, es importante promover y orientar el desarrollo de un clima más favorable para lograr una resultados más satisfactorios dentro de la organización, tanto a nivel individual como a nivel de la organización.

Sobre las dimensiones del clima organizacional se encontró la predominancia de los niveles regulares en las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación; es decir una percepción regular sobre a las posibilidades y oportunidades que ofrece la organización para el desarrollo personal y profesional; sobre el grado de identificación con los valores y el compromiso que tienen los empleados con las actividades y objetivos de la

organización; sobre la funcionalidad y significación las actividades relacionadas a la supervisión por los superiores; y sobre el grado de fluidez, rapidez, claridad y coherencia en el manejo de la información relacionada al funcionamiento de la organización, (Palma, 2004). Por otro lado, en cuanto a la dimensión condiciones laborales el clima tiende a ser percibido como favorable, en lo que respecta a los recursos materiales, económicos y psicosociales que ofrece la organización para el desarrollo de las actividades cotidianas, (Palma, 2004, p.6).

En segundo lugar, sobre la descripción de la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, se encontró la predominancia del nivel parcial, con una tendencia a experimentar una satisfacción baja, sobre la actitud que tienen los trabajadores hacia su puesto de trabajo, influenciada por características personales y por factores propios organización, (Palma, 2005, p.17). Se aprecia que si bien el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel denominado parcial satisfacción, existe un mayor porcentaje de trabajadores con insatisfacción que trabajadores con alta satisfacción; además teniendo en cuenta que un nivel parcial no es del todo positivo. Estos resultados concuerdan con los de Peña, Díaz y Carrillo (2015), Hinojosa (2012), Polanco (2014), Casana (2015) en sus estudios sobre la satisfacción laboral se encontraron niveles medios o regular; sin embargo los resultados difieren a los encontrados por Carruitero y Riccer (2014) quien determinó en su investigación niveles altos de satisfacción.

En relación a las dimensiones de la satisfacción laboral, los resultados encontrados muestran que destacó el nivel parcial satisfacción en las dimensiones beneficios laborales, políticas administrativas, desempeño de tareas y en la dimensión relación con la autoridad, (Palma, 2005). La satisfacción refleja la actitud y el grado de complacencia que presenta el trabajador en cada una de las dimensiones descritas, de las cuales se aprecia que los trabajadores tienen una actitud de parcial satisfacción hacia las diversas áreas donde desempeña sus actividades, siendo una condición que no favorece la obtención de los objetivos individuales y organizacionales.

En tercer lugar, en lo que respecta a la prueba de hipótesis general, los resultados obtenidos determina que existe una relación estadísticamente

significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017; es decir la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y en función a aspectos relacionados a la autorrealización, involucramiento hacia las tareas, relación con la autoridad, mecanismos de comunicación y condiciones físicas, (Palma, 2004); se relaciona de manera directa con la actitud que tienen los mismos hacia su puesto de trabajo, influenciada por características personales y por factores propios organización, Palma (2005). En tal sentido, a mayores niveles de clima organizacional se tendrán mayores niveles de satisfacción laboral; por el contrario frente a niveles desfavorables de clima organizacional se tendrán niveles bajos de satisfacción en los trabajadores.

De lo anterior, los resultados obtenidos en el presente estudio concuerdan con los encontrados en las investigaciones internacionales realizadas por Bueso (2016), Peña, Díaz y Carrillo (2015), Hinojosa (2012), Polanco (2014), y las realizadas en el ámbito nacional por Casana (2015), Arias y Arias (2014) Castillo (2014) Carruitero y Riccer (2014) Hospinal (2013); los cuales estudiaron y correlacionaron las variables clima laboral y satisfacción laboral dando como resultado una relación estadística significativa y directa. Además, en el estudio de Montalvo (2014) se encontró una relación causal entre las variables, determinado que la satisfacción laboral es dependiente en gran porcentaje del clima organizacional. Por consiguiente, existe un gran consenso de los diferentes investigadores que el clima y la satisfacción se encuentran íntimamente asociados, por lo que mejorando las condiciones de una de las variables se va mejorar el estado de la otra variable vinculada.

En lo que respecta a las hipótesis específicas, los resultados dan cuenta que entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, existe una relación estadísticamente significativa y directa. Es decir la percepción de las posibilidades y oportunidades que ofrece la organización para el desarrollo personal y profesional; sobre el grado de identificación con los valores y el compromiso que tienen los empleados con las actividades y objetivos de la organización; sobre la funcionalidad y significación las actividades relacionadas a la supervisión por los superiores; y sobre el grado de fluidez, rapidez, claridad y coherencia en el manejo

de la información relacionada al funcionamiento de la organización, (Palma, 2004); se relaciona de manera directa con la actitud que tienen los trabajadores hacia su puesto de trabajo, influenciada por características personales y por factores propios organización, (Palma, 2005, p.17). Por consiguiente, ante niveles elevados de las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales se tendrán niveles más altos de satisfacción laboral. Estudios como el de Bueso (2016) y Casana (2015), también se estableció correlaciones directas entre las dimensiones y la satisfacción, concluyendo además que el análisis de los componentes del clima facilita la intervención de manera más efectiva.

V. Conclusiones

Primera:

Respecto al objetivo general, existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón; ($r=0,757$, $\text{Sig.}=0,000$).

Segunda:

Respecto al objetivo específico 1, existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017; ($r=0,659$, $\text{Sig.}=0,000$).

Tercera:

Respecto al objetivo específico 2, existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017; ($r=0,546$, $\text{Sig.}=0,000$).

Cuarta:

Respecto al objetivo específico 3, existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017; ($r=0,630$, $\text{Sig.}=0,000$).

Quinta:

Respecto al objetivo específico 4, existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017; ($r=0,677$, $\text{Sig.}=0,000$).

Sexta:

Respecto al objetivo específico 5, existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017; ($r=0,624$, $\text{Sig.}=0,000$).

VI. Recomendaciones

Primera:

A los responsables de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación y la retroalimentación respectiva, para que los resultados sean entendidos como base de un diagnóstico y se encamine a dar propuestas de mejoras, las cuales ofrezcan beneficios tanto a los trabajadores como para la institución. El objetivo de la recomendación es sensibilizar a la población y a las autoridades sobre el estado de las variables estudiadas.

Segunda:

Al área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, se recomienda realizar un plan de intervención en base a los resultados encontrados, los cuales estén orientados a mejorar las condiciones y características del ambiente de trabajo, para que de esta forma se vea reflejada en la actitud de los trabajadores con respecto a su puesto de trabajo. A través, de un plan de intervención que incluya medidas administrativas, talleres de sensibilización, capacitación al personal y un sistema de motivación para personal, orientadas a desarrollar un clima organizacional favorable para los trabajadores.

Tercera:

A los trabajadores de de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, se recomienda tener una participación activa en los planes de mejora que ejecute la institución, para desarrollar habilidades y capacidades que permitan mejorar tanto sus actitudes como comportamientos. Además, los trabajadores deben asumir un rol de actor y gestor del cambio, promoviendo la mejorar del clima dentro de la organización.

Cuarta:

Dentro de este proyecto tan ambicioso, se recomienda a los futuros investigadores un análisis continuo del comportamiento de las variables estudiadas. Además, se recomienda realizar un análisis de las variables

según edad, sexo, tiempo de servicio, área, tipo de contrato, etc.; lo que permita sacar conclusiones más específicas y facilite la intervención dentro de la institución mencionada.

VII. Referencias

Referencias

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Amaya, D. (2010). *Insatisfacción laboral y sus consecuencias en la productividad*. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. España: Netbiblo
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector privado, Arequipa. *Ciencia y trabajo*, 16 (1), pp. 185 -191.
- Armas, J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral*. (Tesis maestría, Universidad Rafael Landívar), Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Barrios, D. Bermúdez, S. y Contreras, O. (2010). *Condiciones y medio ambiente de trabajo: ruido, iluminación y ventilación*. (Tesis maestría, Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre) Recuperada de <https://ingenieriadeltrabajo042010.wikispaces.com/file/view/Trabajo+de+Ingenier%C3%ADa+del+Trabajo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de investigación*. México D.F: Pearson educación
- Blanch, R. et al. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. México D.F: Fundamentos.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Brunet, I. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F: Trillas.
- Bueso, S. (2016). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados de Industrias Calan*. (Tesis maestría, Universidad Tecnológica de Honduras), recuperada de <http://www.uth.hn/wp-content/uploads/2012/03/TESIS->

CLIMA-ORGANIZACIONAL-Y-SATISFACCION-LABORAL.pdf

- Carruitero J. y Riccer, M. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Gobierno Regional de La Libertad*. (Tesis maestría), Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (Tesis maestría, Universidad Privada Antenor Orrego), Recuperada de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE>
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación intrínseca y Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector privado*. (Tesis maestría), Pontificia universidad católica del Perú, Lima – Perú.
- Chiang, M., Martin, J. y Núñez, J. (2012). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (6ª ed.). México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales*. Santiago de Chile: LOM.
- Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2003). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. México D.F: McGraw-Hill.
- González, J. y Pérez, R. (2016). *Formación y orientación laboral*. (3ª Ed.). Madrid: Paraninfo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.).México: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, C. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral de docentes de colegios públicos*. (Tesis doctoral, Universidad de Playa Ancha), recuperada de <http://genesismex.org/ACTIDOCee/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2005). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México

D.F: Paraninfo.

Hospinal, S (2013). *Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la empresa F y D Inversiones S.A.C.* (Tesis de maestría), Universidad Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

LLadó, D. Sánchez, L. y Navarro, M. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral.* Nueva York: Palilibro.

López, U. (2013). *Clima organizacional.* México D.F: UTT.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional.* México D.F: McGraw-Hill.

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad.* (3ª ed.). Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2012). Las condiciones del trabajo en Lima Metropolitana. *Boletín de economía laboral*, 19 (44).

Ministerio de salud del Perú, (2009). *Metodología para el estudio del Clima Organizacional.* Lima: MINSa.

Montalvo, F. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita Laboratorios CIA LTDA.* (Tesis maestría, Universidad Central del Ecuador), Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3632/1/T-UCE-0007-101.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2014). *Educación obrera para el trabajo decente. Módulo 5: Condiciones de trabajo.* Buenos Aires: OIT.

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Panorama laboral 2015: América Latina y el Caribe.* Recuperada de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--américas/---ro-lima/documents/publication/wcms_435169.pdf

Palma, S. (2004). *Manual escala clima laboral.* Lima: URP

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.* Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1). Lima- Perú.
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (6ª Ed.). Madrid, España: ESIC.
- Peiró, J. y Ramos, J. (1994). *Intervención psicosocial en las organizaciones*. Barcelona: PPU
- Peña, M. Díaz, G. y Carrillo, A. (2015). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Revista internacional de administración y finanzas*, 8 (1), pp. 37 – 51.
- Pérez, J. y Flores, R. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia y trabajo*, 15, pp.133-139.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en docentes del Instituto de Administración de Empresas (INTAE), Cortés, Tegucigalpa*. (Tesis maestría, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán), recuperada de http://media.cervantesvirtual.com/s3/BVMC_OBRAS/c63/a1d/f35/dce/44d/bac/a34/a49/37a/2f9/b2/mimes/c63a1df3-5dce-44db-aca3-4a4937a2f9b2.pdf
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento organizacional*. (10ª ed.). México D.F: Pearson Educación.
- Robbins, S, Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México DF: Pearson Educación.
- Samaniego, C (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones absentismo, rotación y productividad*. Madrid: Pirámide
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2ª ed.). Lima: Diograf.
- Toro, F. (2001). Avances en la medición del clima organizacional con la encuesta ECO. *Rev Interam Psicol Ocup*, 15 (1), pp. 87- 95.

- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Verdugo, M. (2010). *Percepción sistémica del clima organizacional a través de la práctica del desarrollo organizacional*. Sonora, México: Universidad de Sonora.
- Weisbord, M. (1976). *Organizational diagnosis six places to look for trouble with or without a theory*. Group & Organizational Studies

Anexos

Anexo 1.

Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Autor: Jhony Chuquicaña Fernández

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Variable 2: satisfacción laboral</p> <p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño: No experimental, descriptiva correlacional, de corte transversal.</p> <p>Población: 260 trabajadores de la Municipalidad distrital de Ancón.</p> <p>Muestra: 155 trabajadores de la Municipalidad distrital de Ancón.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de Clima organizacional – Sonia Palma.</p> <p>Escala de satisfacción laboral - Sonia Palma</p>

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p>	<p>trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.</p>	<p>Método de análisis de datos:</p> <p>Para el análisis descriptivo se elaboraron tablas que describen los resultados finales de las variables y dimensiones, además se presentaron tablas comparativas, con su respectivo gráfico de barras comparativas.</p> <p>Para probar las hipótesis (análisis inferencial) se utilizó la prueba de correlación de Spearman.</p>
--	--	---	--

Matriz de operacionalización de las variables

Clima organizacional

Componentes	Indicadores	Ítems	Valores	Escala - rango
Autorrealización	Posibilidades de crecimiento. Aprendizaje y desarrollo.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Nunca (1) Poco (2) Regular (3)	Nominal Desfavorable (110 – 157)
Involucramiento laboral	Identificación con valores institucionales. Compromiso con la institución.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	Mucho (4) Siempre (5)	Regular (158 – 175) Favorable (176 a más)
Supervisión	Funcionalidad de la supervisión. Significación de la supervisión. Apoyo y orientación de los superiores.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48		
Comunicación	Fluidez de la información. Precisión de la información.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
Condiciones laborales	Ofrece medios materiales. Ofrece medios económicos. Ofrece medios psicosociales.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		

Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Escala - rango
Condiciones físicas y materiales	Agrado a elementos materiales. Actitud hacia la infraestructura	1, 13, 21, 28, 32	Totalmente de acuerdo (5)	Nominal Baja (103 – 113)
Beneficios laborales y remuneración	Actitud hacia el sueldo Agrado a los incentivos económicos	2, 7, 14, 22	De acuerdo (4)	Parcial (114 – 134)
Políticas administrativas	Lineamientos y directrices Normas y estatutos	8, 15, 17, 23, 33	Indeciso (3)	Alta (135 a más)
Relaciones sociales	Relación con sus pares Modos de interacción	3, 9, 16, 24	En desacuerdo (2)	
Desarrollo personal	Realización de actividades significativas Satisfacción con las metas personales	4, 10, 18, 25, 29, 34	Totalmente en desacuerdo (1)	
Desempeño de tareas	Valoración de las tareas que realiza Complacencia con su efectividad	5, 11, 19, 26, 30, 35	desacuerdo (1)	
Relación con la autoridad	Comunicación con el jefe Interacción con los superiores	6, 12, 20, 27, 31, 36		

Anexo 2.

Instrumento 1: Escala de Clima organizacional

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3.

Instrumento 2: Escala de satisfacción laboral

Nombre: _____ Edad: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.
 A De acuerdo.
 I Indeciso.
 D En desacuerdo.
 TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

N		TA	A	I	D	TD
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 4. Base de datos

Trabajador	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
T1	1	1	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2
T2	3	1	3	3	4	4	2	1	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3
T3	4	4	3	4	5	2	1	2	5	4	3	5	4	1	5	2	2	4	3	2
T4	2	4	4	3	4	4	3	2	5	3	3	4	3	2	2	2	5	4	4	3
T5	4	1	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	2	4	4	2
T6	2	3	3	4	5	2	4	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	2
T7	4	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	2
T8	3	2	1	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	5	1	1
T9	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	5	1	5	2	4	2
T10	2	2	4	2	5	3	2	3	5	3	1	5	4	3	4	1	4	3	2	3
T11	2	1	3	3	5	3	1	2	1	1	2	1	1	1	5	2	5	1	5	1
T12	4	3	4	3	3	3	2	2	5	5	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2
T13	1	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	2
T14	2	3	4	3	5	3	4	2	5	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2
T15	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	2
T16	2	1	4	5	3	4	1	4	5	5	5	3	4	5	3	2	5	4	5	2
T17	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2
T18	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	2
T19	2	1	4	4	4	2	2	2	5	3	5	4	4	2	4	3	4	4	5	2
T20	2	2	3	4	5	2	2	1	5	4	5	5	4	2	2	2	1	5	4	3
T21	3	3	4	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3
T22	4	2	2	4	5	5	1	4	4	4	3	5	4	2	4	5	2	3	5	5
T23	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
T24	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3
T25	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	1	4	5	4	3
T26	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
T27	5	1	1	5	5	1	2	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1
T28	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
T29	4	3	4	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4
T30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2
T31	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4
T46	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	1	4	4	5
T47	3	2	4	5	4	3	3	3	4	2	5	3	4	1	2	2	1	1	5	4
T48	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
T49	3	3	2	3	5	1	3	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5	2
T50	5	4	2	3	5	5	2	1	2	5	5	5	5	1	4	5	1	5	1	5
T51	4	2	4	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4
T52	5	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	5
T53	4	2	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	3
T54	1	2	4	1	4	2	2	5	5	5	5	3	1	2	3	5	4	4	2	4
T55	5	2	2	5	5	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5
T56	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
T57	5	1	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	1	4	3	4	5	5	5
T58	5	1	4	4	5	2	2	4	5	5	5	2	2	1	5	2	4	4	4	2
T59	2	5	1	3	1	3	3	3	1	3	4	3	1	2	3	4	5	2	4	1
T60	2	2	1	5	5	1	2	5	1	1	5	1	1	2	1	1	1	5	1	1
T61	2	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
T62	4	1	4	5	5	4	1	1	4	5	5	4	4	1	4	2	2	5	2	5
T63	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
T64	4	1	4	5	5	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4
T65	5	1	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4
T66	1	4	2	2	2	1	4	2	4	2	4	2	1	1	5	4	5	1	2	3
T67	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3
T68	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	5	2	1	1	2	2	2	1
T69	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
T70	4	3	4	3	5	3	4	2	5	5	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2
T71	5	2	4	5	4	3	2	3	4	2	5	3	4	1	2	2	1	1	5	4
T72	4	1	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3
T73	2	4	5	4	4	1	5	4	5	4	4	4	3	2	2	4	5	4	4	5
T74	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1	5	5	5	2	4	2
T75	2	2	2	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2
T76	5	2	5	5	2	1	2	5	5	5	5	1	5	2	1	1	1	5	5	1

T88	5	2	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
T89	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
T90	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	
T91	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	3	4	3
T92	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	1	5	2	3	5
T93	2	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5
T94	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	4
T95	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
T96	2	1	4	2	4	1	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1
T97	2	1	2	5	5	1	1	1	3	5	3	2	2	1	2	3	4	4	4	2
T98	3	1	4	3	3	2	1	4	3	3	4	2	2	1	4	2	4	3	3	3
T99	3	1	4	5	5	4	2	3	5	2	5	4	2	2	3	5	3	5	5	5
T100	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
T101	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3
T102	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
T103	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
T104	2	1	3	3	5	2	5	4	4	2	4	2	2	2	1	3	3	3	5	2
T105	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	5
T106	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5
T107	2	5	2	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
T108	2	3	5	5	5	3	2	3	5	4	4	3	2	3	4	5	1	5	5	4
T109	2	1	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2
T110	2	4	3	1	1	5	2	3	2	3	1	2	1	1	5	3	4	2	4	2
T111	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	5	4
T112	5	2	2	4	5	2	1	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4
T113	3	1	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3
T114	4	2	4	5	5	2	1	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	1	5
T115	3	2	2	5	4	2	2	4	4	5	5	2	2	4	4	2	2	4	5	3
T116	4	1	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	1	4	2	4	4	5	5
T117	5	2	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2
T118	5	3	4	5	4	3	2	2	4	2	5	3	4	1	2	2	1	1	5	4
T127	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
T128	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
T129	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3
T130	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
T131	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
T132	2	1	3	3	5	2	5	4	4	2	4	2	2	2	1	3	3	3	5	2
T133	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	5
T134	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5
T135	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3
T136	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	5	5	4
T137	2	1	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2
T138	2	4	3	4	1	5	2	3	2	3	1	2	1	1	5	3	4	2	4	2
T139	4	2	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	5	4
T140	5	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4
T141	3	1	4	3	4	4	1	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3
T142	4	2	4	5	5	2	1	2	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	1	3
T143	3	2	2	5	4	2	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	4	5	3
T144	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
T145	5	2	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2
T146	5	3	4	5	4	3	2	4	4	2	5	3	4	1	2	2	2	2	5	4
T147	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4
T148	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	3	4	3
T149	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
T150	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5
T151	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
T152	2	1	2	2	1	2	3	4	2	2	1	3	4	4	3	2	2	2	3	3
T153	3	1	2	4	5	2	1	3	4	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	4
T154	3	1	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3
T155	4	4	4	4	5	5	1	4	5	4	4	5	4	1	4	4	2	4	3	3

Anexo 5.

Prueba de confiabilidad de la escala de clima organizacional

trabajador	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
T1	1	1	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	5
T2	3	1	3	3	4	4	2	1	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4
T3	4	4	3	4	5	2	1	2	5	4	3	5	2	1	5	2	2	4	3	2	4	4	2	4
T4	2	1	1	3	1	1	3	2	5	3	3	1	3	2	2	2	5	1	1	3	1	1	2	5
T5	4	1	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4
T6	2	3	3	4	5	2	4	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	1	4	3
T7	4	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	2	4	2	2	4
T8	3	2	2	3	4	2	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	4
T9	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	5	1	5	2	4	2	3	3	3	5
T10	2	2	2	2	5	3	2	3	5	3	1	5	2	3	4	1	4	3	2	3	3	5	4	4
T11	2	4	3	3	5	3	4	2	4	4	2	4	2	4	5	2	5	4	5	4	3	4	1	4
T12	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
T13	1	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	5	3	3	4	5	5	2	2	2	2	4
T14	2	3	2	3	5	3	4	2	5	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2
T15	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	2	3	3	1	5
T16	3	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1
T17	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	4
T18	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
T19	2	1	2	4	4	2	2	2	5	3	5	4	2	2	4	3	4	4	5	2	3	2	2	4
T20	2	2	3	4	5	2	2	1	5	4	5	5	2	2	2	2	1	5	4	3	3	4	2	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	50

Interpretación:

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,947, el cual es una falta confiabilidad.

Anexo 6.

Prueba de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
2	3	1	2	4	5	2	1	3	4	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	
2	3	1	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	
1	4	4	4	4	5	5	1	7	5	4	4	5	4	1	5	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	
2	2	1	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	5	1	1	2	5	1	
2	4	1	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	
2	2	3	2	4	5	2	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	3	1	4	3	4	
1	4	1	4	3	4	4	1	4	3	5	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	
4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	4	4		
1	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	1	5	5	5	2	4	2	3	3	3	3	3	
3	4	2	2	2	5	3	5	3	5	3	1	5	4	3	4	5	4	3	2	3	3	5	4	3	2	
3	1	1	1	3	5	3	1	5	1	1	5	1	1	1	5	3	5	1	5	1	3	1	1	1	1	
4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5	
2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	2	2	2	4	5	5	
2	4	3	4	3	5	3	4	2	5	5	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	4	4	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	
5	4	1	4	5	3	4	1	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	2	1	2	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	1	4	4	
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5	3	2	3	4	
2	2	1	4	4	4	4	2	4	5	3	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	2	2	4	4	
2	4	2	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	2	2	4	1	5	4	5	3	4	2	4	4	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	36

Interpretación:

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,822, el cual es una fuerte confiabilidad.

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	
	Desarrollo personal							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✓		✓		✓		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✓		✓		✓		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	✓		✓		✓		
36	La empresa promueve el desarrollo personal	✓		✓		✓		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	✓		✓		✓		
46	Se reconocen los logros en el trabajo	✓		✓		✓		
	Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✓		✓		✓		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	✓		✓		✓		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✓		✓		✓		
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	✓		✓		✓		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
	Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	✓		✓		✓		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✓		✓		✓		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✓		✓		✓		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	✓		✓		✓		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	✓		✓		✓		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	✓		✓		✓		
48	Existe un trato justo en la empresa	✓		✓		✓		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓		

9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	✓				✓
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	✓				✓
19	Existen suficientes canales de comunicación	✓				✓
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	✓				✓
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	✓				✓
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓				✓
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	✓				✓
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	✓				✓
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	✓				✓
	Condiciones laborales					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	✓				✓
10	Los objetivos de trabajo son retadores	✓				✓
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	✓				✓
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	✓				✓
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	✓				✓
30	Existe buena administración de los recursos	✓				✓
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓				✓
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	✓				✓
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	✓				✓
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	✓				✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Reggilda Romera Rosmary Ruth DNI: 07976163

Especialidad del validador: Dra. Administradora de la educación

15 de 01 del 2017

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


 Reggilda Romera Rosmary Ruth
 Firmante del Ex Reporte Informativo.
 ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Condiciones físicas y materiales							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	✓		✓		✓		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
	Beneficios laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
	Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
23	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	Relaciones sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
9	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
16	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Desarrollo personal	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	✓		✓		✓		
25	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
29	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	✓		✓		✓		

34	Disfrute de cada labor que realizo en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	<input checked="" type="checkbox"/>							
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>							
26	Mi trabajo me aburre	<input checked="" type="checkbox"/>							
30	Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
35	Me siento complacido con la actividad que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).	<input checked="" type="checkbox"/>							
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial	<input checked="" type="checkbox"/>							
31	No me siento a gusto con mi jefe.	<input checked="" type="checkbox"/>							
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

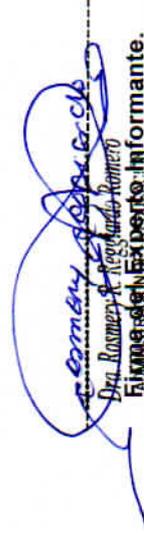
Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Raggiardo Romero Rosmerly Ruth DNI: 07976163

Especialidad del validador: Dra. Administración de la educación

.....15 de 01 del 2017

- 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


 Dra. Rosmerly Raggiardo Romero
 JUEGA DE EXPERTOS 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	
	Desarrollo personal							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
36	La empresa promueve el desarrollo personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
46	Se reconocen los logros en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
48	Existe un trato justo en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	/	/	/	/
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	/	/	/	/
19	Existen suficientes canales de comunicación	/	/	/	/
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	/	/	/	/
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	/	/	/	/
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	/	/	/	/
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	/	/	/	/
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	/	/	/	/
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	/	/	/	/
	Condiciones laborales	/	/	/	/
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	/	/	/	/
10	Los objetivos de trabajo son retadores	/	/	/	/
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	/	/	/	/
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	/	/	/	/
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	/	/	/	/
30	Existe buena administración de los recursos	/	/	/	/
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	/	/	/	/
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	/	/	/	/
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	/	/	/	/
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: YOGUI TAKAESU DANIEL NOBORU DNI: 46753969

Especialidad del validador: Psicología

15 de 01 del 2017

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.
Mg. Noboru Yogui Takaesu
 Psicólogo
 C.P.S.P. 24888

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Condiciones físicas y materiales							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Beneficios laborales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Me siento mal con lo que gano	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Políticas administrativas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Me disgusta mi horario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	El horario me resulta incómodo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Relaciones sociales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desarrollo personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
29	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

		Si	No	Si	No	Si	No
34	Disfrute de cada labor que realizo en mi trabajo	/		/		/	
	Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	/		/		/	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	/		/		/	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	/		/		/	
26	Mi trabajo me aburre	/		/		/	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	/		/		/	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo	/		/		/	
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).	/		/		/	
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	/		/		/	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	/		/		/	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial	/		/		/	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	/		/		/	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: YOGUITAKAESU DANIEL NOBORU DNI: 46753969

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA

.....15 de 01 del 2017

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.

Mg. Noboru Yogui Takaesu

Psicólogo
C.P.S.P. 24888



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos de la Municipalidad de
Ancón - 2017**

Br. Jhony Luis Chuquicaña Fernández

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón; de enfoque cuantitativo, utilizando un método hipotético deductivo, de tipo básica y diseño de estudio no experimental – transversal – descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 260 trabajadores administrativos y la muestra fue 155; el resultado indicó que: Existió Relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Ancón ($r=0,757$, $\text{Sig.}=0,000$).

Palabras claves: Clima organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

The present investigation proposed as general objective To determine the relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction in administrative workers of the Ancon District Municipality; Of quantitative approach, using a hypothetical deductive method, of basic type and design of study non - experimental - transversal - descriptive correlation, the population was conformed by 260 administrative workers and the sample was 155; The result indicated that: There was a direct relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative workers of the Municipality of Ancón ($r = 0.757$, $\text{Sig.} = 0.000$).

Key words: Organizational climate and job satisfaction.

Introducción

La investigación aborda los aspectos relacionados al clima organizacional de los trabajadores administrativos, así mismo, sus dimensiones como, autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y las condiciones laborales, desde luego que, es más complejo involucrar todo el clima organizacional a los trabajadores administrativos de la municipalidad de Ancón, por ello, la importancia del tema. El nivel del clima organizacional resultó Regular con un 39.4%.

Del mismo modo, se presentan las definiciones y teorías relacionadas a la satisfacción laboral, con sus dimensiones como, condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se describe el nivel de satisfacción laboral que tiene que ver con las relaciones, cuyo resultado fue nivel de satisfacción laboral parcial con un 43.2%.

Antecedentes del problema

Como investigación internacional Hinojosa (2012) en Chile, realizó la investigación de las variables Clima organizacional y satisfacción laboral el cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de colegios públicos. Desarrollada desde un enfoque cuantitativo, utilizó la técnica de encuesta, para lo cual se diseñaron dos instrumentos para medir las variables de manera independiente y luego correlacionarlas. Las conclusiones del estudio fueron: en la institución existe un clima organizacional considerado como inadecuado y a la vez existe un nivel promedio en lo que respecta a la satisfacción laboral de los trabajadores. Como

investigación nacional, Castillo (2014), en los trabajadores de una empresa del sector privado, realizó una investigación sobre Clima, Motivación intrínseca y Satisfacción laboral cuyo objetivo fue determinar la relación entre esas variables. Utilizando como técnica la encuesta, a través de tres instrumentos: Escala de Clima laboral de Palma (1999), Escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Aubé, Morin y Malorni (2010) y Escala de Satisfacción Laboral de Price. Concluyendo que los trabajadores que tienen cargos más elevados dentro de la organización, tienen una percepción más favorable de clima organizacional, niveles elevados de motivación y de satisfacción al trabajo.

Revisión de la literatura

A inicios de la década de los 60, Rensis Likert empezó a desarrollar diversos estudios que aportaron al entendimiento del contexto humano dentro de las organizaciones. Para Likert (1961, citado en Bordas, 2016, p.108) las condiciones de trabajo, la atmósfera que se genera dentro de la organización en función al tipo de liderazgo que ejerce los directivos, tienen una influencia directa en la conducta de los trabajadores y por ende en el desempeño laboral de los mismos, destacándose dos tipos de sistemas organizacionales con dos subdivisiones: Clima tipo autoritario: el cual tiene dos sistemas : Autoritarismo explotador (Sistema I) y Autoritario paternalista (Sistema II); Clima tipo participativo, presenta dos sistemas: Consultivo (Sistema III) y Participación en grupo (Sistema IV). Mientras más próximo una organización se encuentre del sistema IV, mayor probabilidad tiene de que existe un clima positivo, alto desempeño laboral, buenas relaciones sociales. Referente a la satisfacción laboral, Palma (2005) definió como: “la actitud que tienen los trabajadores hacia

su puesto de trabajo, influenciada por características personales y por factores propios organización” (p.17)

Problema

Se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?, así mismo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión autorrealización/ involucramiento laboral/ supervisión/ comunicación/ condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017?

Objetivo

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017.

Método

El diseño utilizado fue no experimental, tipo de estudio básico, de nivel correlacional, la población estuvo conformada por 260 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón, la muestra fueron 155.

Ficha técnica de los instrumentos: Cuestionario de Clima organizacional, autor Palma (2004), administración individual y colectiva, la estructura está constituida por escala de 50 ítems, con cinco alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, cuenta con validez por jueces expertos y confiabilidad por alfa de

Cronbach de 0,947 el cual indica una alta confiabilidad. Cuestionario de satisfacción laboral, autor Palma (2005), administración individual y colectiva, la estructura tiene escalas de 36 ítems, con cinco alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, cuenta con validez por jueces expertos y confiabilidad por alfa de Cronbach de 0,822, el cual indica una fuerte confiabilidad. Procedimiento: Se aplicó a los 155 trabajadores administrativos los cuestionarios, mediante la técnica de la encuesta. Los resultados de la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas se presentan redactados, se utilizó en cada caso la prueba estadística de Regresión logística ordinal para establecer el grado de influencia. Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica.

Resultados

En el resultado referente a la variable Clima organizacional se observó que, el 39.3% percibe un clima organizacional regular, el 32.3% un percibe un clima desfavorable y finalmente el 28.4% un clima favorable. Los resultados de la satisfacción laboral mostraron que, el 43.2% presenta una parcial satisfacción laboral, el 31% un satisfacción baja y finalmente el 25.8% presenta una alta satisfacción hacia su trabajo.

Los resultados del análisis estadístico da cuenta de una relación $r = 0,757$ entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, este grado de relación entre las variables es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa.

La primera hipótesis específica da cuenta de una relación $r = 0,659$ entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral, este grado de relación directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $p=0,000$ es significativa; en la segunda, da cuenta de una relación $r = 0,546$ entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral, este grado de relación es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $p=0,000$ es significativa; en la tercera, da cuenta de una relación $r = 0,630$ entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral, este grado es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $p=0,000$ es significativa; en la cuarta, dan cuenta de una relación $r = 0,677$ entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral, este grado de relación es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $p=0,000$ es significativa por último, da cuenta de una relación $r = 0,624$ entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral, este grado de relación es directa y el nivel de correlación es moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa.

Discusión

Se tiene relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón; ($r=0,757$, $\text{Sig.}=0,000$).

sobre los resultados del análisis descriptivo, en lo que respecta a la variable clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, se encontraron niveles regulares con tendencia presentar un nivel desfavorable, es decir un nivel regular sobre la percepción que tienen los

trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y en función a aspectos relacionados a la autorrealización, involucramiento hacia las tareas, relación con la autoridad, mecanismos de comunicación y condiciones físicas, (Palma, 2004, p.9). Los resultados nos refieren que los trabajadores tienen una tendencia a percibir el clima de trabajo como poco favorable para el desempeño de las actividades, lo que refleja que existe condiciones y características de la organización que no tienen un buen funcionamiento.

Conclusiones

Respecto al objetivo general, existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón; ($r=0,757$, $\text{Sig.}=0,000$). Respecto al objetivo específico 1, el clima organizacional percibido por los trabajadores es regular (39,4%) con tendencia a ser desfavorable. Respecto al objetivo específico 2, la satisfacción laboral que tienen los trabajadores es categorizada como parcial satisfacción (43,2%) y tiene una tendencia a ser baja. Respecto al objetivo específico 3, existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores; ($r=0,659$, $\text{Sig.}=0,000$). Respecto al objetivo específico 4, existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores; ($r=0,546$, $\text{Sig.}=0,000$). Respecto al objetivo específico 5, existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores; ($r=0,630$, $\text{Sig.}=0,000$). Respecto al objetivo específico 6, existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos; ($r=0,677$, $\text{Sig.}=0,000$). Respecto al objetivo específico 7, existe

relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos; ($r=0,624$, $\text{Sig.}=0,000$).

Referencias

- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación intrínseca y Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector privado*. (Tesis maestría), Pontificia universidad católica del Perú, Lima – Perú.
- Hinojosa, C. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral de docentes de colegios públicos*. (Tesis doctoral, Universidad de Playa Ancha), recuperada de <http://genesismex.org/actidocee/cursos/chile-co-ot'10/trabafin/claudio%20hinojosa.pdf>
- Montalvo, F. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita Laboratorios CIA LTDA*. (Tesis maestría, Universidad Central del Ecuador), Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3632/1/t-uce-0007-101.pdf>
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1). Lima- Perú.
- Palma, S. (2004). *Manual escala clima laboral*. Lima: URP
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL