



Clima organizacional y satisfacción laboral del personal  
administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac,  
2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Richard Cleofe, Llanca Flores

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco.

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LLANCA FLORES, RICHARD CLEOFE

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

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL RÍMAC, 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 4:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Firma: .....

SECRETARIO: Dr. Lip Licham, Cruz Antonio

Firma: .....

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

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

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Revisar estilo APA

.....

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

### **Dedicatoria**

A mis padres, por ser guía en mi camino y mi motivación para el logro de mis metas.

Richard Llanca

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por ser grandes facilitadores para yo recopilar los conocimientos impartidos.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Richard Cleofe, Llanca Flores, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09759932 respectivamente, con la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018 declaro bajo juramento que:

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

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

Los Olivos, 29 de enero del 2019



---

Br. Richard Cleofe, Llanca Flores  
DNI N° 09759932

## Presentación

Señores integrantes del jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro (a) presento a ustedes mi tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018, que tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

La presente investigación está dividida en siete capítulos, los cuales presentan:

El capítulo I: es la introducción, en la cual se consigna la realidad problemática, antecedentes, teorías, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos. El Capítulo II: comprende el método, conformada por el diseño de la investigación, variables, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos y aspectos éticos. El capítulo III: describe los resultados. El Capítulo IV: abarca la discusión de los resultados. En el Capítulo V: está dedicado a las conclusiones. En el Capítulo VI: se encuentran las recomendaciones. Por último, el Capítulo VII: hace referencia a las fuentes bibliográficas, en las cuales se especifican las fuentes de consulta utilizadas en este estudio.

Esta investigación es de gran importancia para el ámbito organizacional nacional e internacional, ya que sus resultados muestran la percepción que se tiene sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad, que actualmente es un ente de gestión donde se toma decisiones sobre el destino de las jurisdicciones departamentales, provinciales y distritales.

El autor

## Índice

	pág.
<b>Páginas preliminares</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	34
1.4.1. Problema general	34
1.4.2. Problemas específicos	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.5.1. Justificación teórica	35
1.5.2. Justificación practica	35
1.5.3. Justificación metodológica	35
1.6. Hipótesis	36
1.6.1. Hipótesis general	36
1.6.2. Hipótesis específicas	36
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo general	36
1.7.2. Objetivos específicos	37
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	39

2.2. Variables, operacionalización	41
2.2.1. Variable 1	41
2.2.2. Variable 2	41
2.2.3. Operacionalización de variables	43
2.3. Población y muestra	45
2.3.1. Población	45
2.3.2. Muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	45
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.4.2. Validez y confiabilidad	47
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	52
III. Resultados	53
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias	83
Anexos	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	88
Anexo 2: Instrumentos de medición de las variables	91
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	96
Anexo 4: Análisis de confiabilidad	98
Anexo 5: Certificados de validación de instrumentos	102
Anexo 6: Base de datos de muestra	120
Anexo 7: Evidencias	124



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable ( $V_1$ ) Clima organizacional	43
Tabla 2.	Operacionalización de la variable ( $V_2$ ) Satisfacción laboral	44
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento para medir Clima organizacional	46
Tabla 4.	Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción laboral	47
Tabla 5.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre clima organizacional	48
Tabla 6.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre satisfacción laboral	48
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad del instrumento	49
Tabla 8.	Baremo de correlación	52
Tabla 9.	Niveles según porcentajes de la Variable (1) Clima organizacional	
Tabla 10.	Niveles según porcentajes de la dimensión comunicación asertiva	54
Tabla 11.	Niveles según porcentaje de la dimensión motivación laboral	55
Tabla 12.	Niveles según porcentaje de la dimensión toma de decisiones	56
Tabla 13.	Niveles según porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales	57
Tabla 14.	Niveles según porcentajes de la Variable (2) Satisfacción laboral	58
Tabla 15.	Niveles según porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo	59
Tabla 16.	Niveles según porcentaje de la dimensión oportunidades de promoción	60
Tabla 17.	Niveles según porcentaje de la dimensión reconocimiento	61
Tabla 18.	Niveles según porcentaje de la dimensión compensación	62
Tabla 19.	Prueba de correlación para las variables clima organizacional y satisfacción laboral	63
Tabla 20.	Prueba de correlación para la comunicación asertiva y la satisfacción laboral	64

Tabla 21.	Prueba de correlación para la motivación laboral y la satisfacción laboral	65
Tabla 22.	Prueba de correlación para la toma de decisiones y la satisfacción laboral	66
Tabla 23.	Prueba de correlación para las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral	67

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Porcentajes de la Variable (1) Clima organizacional	54
Figura 2. Porcentajes de la dimensión comunicación asertiva	55
Figura 3. Porcentaje de la dimensión motivación laboral	56
Figura 4. Porcentaje de la dimensión toma de decisiones	57
Figura 5. Porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales	58
Figura 6. Porcentajes de la Variable (2) Satisfacción laboral	59
Figura 7. Porcentajes de la dimensión condiciones de trabajo	60
Figura 8. Porcentajes de la dimensión oportunidades de promoción	61
Figura 9. Porcentajes de la dimensión reconocimiento	62
Figura 10. Porcentaje de la dimensión compensación	63

## Resumen

Esta investigación tuvo objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

El método utilizado fue el hipotético – deductivo. El tipo de estudio fue básico, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La población estaba conformada por 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac. La muestra fue de tipo censal. Se utilizó como instrumentos de medición a dos cuestionarios de preguntas. Ambos instrumentos fueron validados por expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Los datos recolectados se procesaron estadísticamente y los resultados se organizaron en tablas y gráficos que detallan los porcentajes y frecuencias de cada variable y sus dimensiones. Las hipótesis se comprobaron aplicando el coeficiente de correlación de Spearman. Logrando obtener como conclusión que: existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. El coeficiente de correlación tiene un valor de  $Rho = ,863^*$  y la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ .

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

## Abstract

This research had a general objective to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative staff of the District Municipality of Rímac, 2018.

The hypothetical - deductive method was used. The type of study was basic, with a quantitative approach, correlation level and non-experimental design. The population was conformed by 106 administrative workers of the District Municipality of Rímac. The sample was census type. Two questionnaires of questions were used as measurement instruments. Both instruments were validated by experts and subjected to the reliability test of Cronbach's alpha.

The data collected were processed statistically and the results were organized in tables and graphs that detail the percentages and frequencies of each variable and its dimensions. The hypotheses were tested by applying the Spearman correlation coefficient. Achieving in conclusion that: there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction of the administrative staff of the District Municipality of Rímac, 2018. The correlation coefficient has a value of  $Rho = ,863 *$  and the sig, bilateral is  $p = ,000 < ,050$

**Keywords:** Organizational Climate, Labor Satisfaction.

## **I. Introducción**

### 1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional cuando nos referimos al clima de una organización, estamos tratando de un tema que en los últimos años ha cobrado gran importancia para los expertos en gestión y en la administración de organizaciones públicas y privadas, ello en razón a que la atmósfera en la cual los trabajadores desarrollan sus funciones resulta de gran importancia para el momento de verificar la eficiencia y la eficacia de su desempeño.

Tal como señala Fiallo (2016) en su artículo sobre el clima organizacional de una empresa:

En la actualidad las empresas se están preocupando en los diferentes factores, que evitan que la empresa sea más eficiente, uno ellos es el Clima Organizacional, mismo que es muy importante, debido a que tiene e influencia en el comportamiento de trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa (p. 2)

La cita hace evidente la gran importancia que tiene el clima organizacional, para un eficiente desempeño de los colaboradores. Además, según algunos estudios la calidad de desempeño guarda una relación directa con su motivación, como en el caso que realizó Soto (2016) “está estrechamente vinculado al grado de motivación que demuestra el trabajador en el cumplimiento de sus funciones” (p. 8).

Desde este punto de vista es de trascendencia la existencia de un clima organizacional que propicie la comunicación asertiva, buenas relaciones interpersonales, elevado nivel de motivación laboral y la adecuada toma de decisiones a fin de que no se deteriore este factor tan importante para una organización. Sin embargo, no todas las organizaciones son capaces de tener un clima que sea favorable para las actividades laborales. Existen organizaciones en las que la falta de un clima favorable ha terminado afectando la productividad de la empresa, generando déficit en su rentabilidad y por ello falta de competitividad. De

ahí que la existencia de un clima positivo en la organización contribuye que los niveles productivos de sus empleados sean siempre altos.

El clima laboral y la satisfacción de los trabajadores ha sido tomada en consideración por diversas empresas y organizaciones, así se tiene que según el diario el Comercio (2018) “La empresa Liderman, ha sido reconocida como una de las 10 empresas con mejor clima laboral”. (párr. 3). Esto ha hecho que esta organización empresarial incremente los niveles de productividad y por tanto, se consolide en el mercado como una empresa líder en el rubro de la seguridad.

Como se puede apreciar, la gente que encuentra satisfacción en su trabajo o labor produce más y mejor, esto parece ser obvio, sin embargo, si las organizaciones pondrían especial atención en cada uno de sus integrantes y buscarían siempre contar con un clima organizacional que se positivo para el desarrollo de las actividades. De otro lado los gerentes, serian enfáticos en el desarrollo de actividades que fortalezcan las buenas relaciones humanas y la práctica de una comunicación efectiva, pero al parecer la gran mayoría de ellos, no considera necesario y por el contrario se muestran actitudes negativas para propiciar un buen clima, ya que son confrontaciones y autoritarios, con ideas muy escasas y renuentes a escuchar los problemas que enfrentan sus trabajadores.

En la Municipalidad Distrital de Rímac, ubicada en la Provincia de Lima, una somera observación realizada dentro de los ambientes institucionales ha permitido identificar la existencia de un clima que no contribuye al desarrollo eficiente de las actividades laborales de los trabajadores de las diversas áreas. A ello se suma la gran afluencia de público y los problemas a resolver cada vez más complejos, con ciudadanos cada vez más demandantes y con mayor predisposición a generar prejuicios con respecto a la función pública y el desempeño de sus trabajadores. Esto en un aparente divorcio entre los trabajadores y el público usuario y además de ello, un gran número de colaboradores de esta institución cumplen sus labores de manera deficiente, generando incomodidad no solo en los usuarios sino en los mismos compañeros debido a que su productividad es deficiente y la recarga laboral se traslada a diversas áreas.



En síntesis, se puede afirmar que la cultura organizacional es altamente rutinaria y las tareas cotidianas exageradamente ceñidas a los procesos administrativos, que ha impactado negativamente sobre la performance de la administración pública en la Municipalidad distrital de Rímac. Por todo ello, se requiere conocer ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral?. Ello con la intención de poder conocer los lineamientos teóricos de estos dos fenómenos y de este modo comprender su comportamiento en el ámbito institucional y brindando la posibilidad de aportar ideas o propuestas que permitan mejorar el clima organizacional e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de esta institución, logrando de este modo que la organización sea cada vez más eficaz y eficiente en sus funciones y demandas del público usuario.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Bruzual (2016), en la tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*, elaborada para optar el grado de Maestra en la Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios. La investigación fue de cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. La muestra fue de 72 trabajadores y los instrumentos cuestionarios validados. Los resultados comprobaron que clima organizacional y satisfacción laboral tienen relación positiva alta ( $r=0.790$ ,  $p = .000$ ). En razón a ello concluye que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral.

Chiang y San Martín (2015), en su investigación titulada *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*, publicada en la revista Ciencia y Trabajo de Santiago, Chile, tuvo como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. El estudio encontró correlaciones estadísticamente directas

entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

Meléndez (2015), en su tesis titulada, *Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de economía y finanzas, 2014*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Tecnológica Equinoccial, en Quito, Ecuador, planteó como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores. La investigación fue cuantitativa y descriptivo correlacional. La muestra se constituyó con 87 servidores de una institución pública. Los instrumentos fueron cuestionarios elaborados para fines del estudio. Concluye indicando que el clima organizacional en su dimensión credibilidad incide en el desempeño laboral.

Aguilera (2015) en su tesis titulada *Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación denominada Creando Mi Futuro*. Sustentada en la Universidad Nacional de Bogotá, para obtener el grado de Maestro en Administración educativa. Tuvo como objetivo general establecer la correlación entre el liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación denominada Creando Mi Futuro. Una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, donde se tomó como población de estudio 8 instituciones educativas de la Fundación Creando Mi Futuro, a quienes se administró como instrumento de medición una escala Likert sobre liderazgo y clima de trabajo, llegando a la siguiente conclusión: En términos mayoritarios, el 89% de los centros de la FCF se identifican con tipos de liderazgo bastante positivos, con niveles de satisfacción bastante altos de los líderes hacia los docentes y viceversa. El 83% valora de forma muy positiva y es mencionado en muchos caso el esfuerzo extra que realizan en la institución todos sus empleados. También la efectividad de éstos, y en general el 78% rechazan aquellos tipos de liderazgo que implican el acto de eludir responsabilidades por parte del líder y la pasividad ante las tomas de decisiones.

Herrán y Pérez (2014) en su tesis denominada, *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Central del Ecuador en Quito, Ecuador, planteo objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. La investigación fue de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de información se utilizó una encuesta que fue aplicada a 40 colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Llegando a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas. Por otro lado, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasiono de las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente más aun por que perciben inadecuadas condiciones de trabajo.

### **Antecedentes nacionales**

Becerra (2016), en su tesis titulada *Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Agricultura y Riego, Lima – 2015*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral. El estudio fue descriptivo correlacional, considerando una muestra de 121 servidores públicos. Los instrumentos fueron cuestionarios para cada variable. Sus conclusiones indican que la dimensión aspecto físico del clima organizacional es lo que motiva a los trabajadores. Situación que no ocurre con la dimensión normatividad organizacional, donde se observa que no existe una correlación positiva; es decir, el excesivo control, vigilancia y supervisión no tienen una influencia positiva en la motivación de los trabajadores ( $p = ,324 > ,050$ )

Pérez y Rivera (2015) en su tesis titulada *Clima organizacional satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana en Iquitos, Perú, se propuso establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue descriptiva correlacional, considerando como muestra a 107 personas que trabajan en el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Los instrumentos fueron el cuestionario de clima laboral de Palma y el cuestionario de satisfacción laboral de Price. Concluye demostrando que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas ( $Rho = ,689$ ;  $p = ,000 < ,050$ ).

Málaga (2014) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2014*. Sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado de Magister en Administración de empresas. El objetivo que persiguió fue determinar Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2014. Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, siendo su muestra un total de 120 trabajadores de la UGEL N° 01, a quienes se aplicó una ficha de entrevista con la finalidad de conocer el clima organizacional y la gestión institucional. Se llegó a las siguientes conclusiones: (a) El clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. (b) El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. (c) El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

Valqui (2014), en su tesis denominada, *Clima Organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año, 2014*, para optar el

grado de Maestro por la Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú, formuló el objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en servidores que laboran en el instituto nacional penitenciario, el método utilizado en la investigación fue sustantiva descriptiva correlacional con un diseño no experimental transeccional descriptivo. Se contó con una población de 170 trabajadores administrativos de la sede central del INPE, de la que se extrajo una muestra de tipo aleatorio simple de 119 sujetos, los resultados son presentados a través de tablas de frecuencias y porcentajes; siendo “r” de Pearson el estadígrafo utilizado para la comprobación de hipótesis. Los resultados señalan que existe correlación estadísticamente directa ( $r=0,638$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos del Instituto Nacional de Penitenciaría a un nivel de confianza del 95% ( $p<0.05$ ).

Núñez (2014) en su tesis titulada *Clima organizacional y mejora continua de los docentes de la instituciones educativas bolivarianas de las regiones de Puno y Cusco*. Presentada en la Universidad Nacional del Altiplano. Para optar el grado de Magister en Educación. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y mejora continua de los docentes de la instituciones educativas bolivarianas de las regiones de Puno y Cusco. Una investigación de tipo correlacional, que tuvo como población de estudio a 240 docentes de las instituciones educativas bolivarianas de las regiones de Puno y Cusco, con una muestra de 180 docentes y a quienes se aplicó una encuesta recolectando datos a partir de cuestionarios y logrando concluir que: existen tres segmentos de comportamiento de los trabajadores un grupo, de 40% promedios, identificados y comprometidos con la mejora continua de su Institución, otro 27% promedio de indiferentes y 23% de opositores. En relación al clima el 78% considera que es poco favorable para el desarrollo de las actividades educativas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Clima organizacional**

Litwin y Stringer (2008) definen el clima organizacional como:

Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada (p. 32).

Desde el punto de vista del autor se entiende que las creencias, actitudes, los valores, así como el nivel de motivación que presentan los trabajadores de una empresa, constituyen el clima organizacional.

Según Rodríguez (1995, p. 35) Puede considerarse como:

Un medio para el éxito de una determinada organización, una definición sintética del concepto de Clima Organizacional es la siguiente: "El Clima organizacional es el conjunto de variables, como ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros, que ofrecen una visión global de la organización.

Para el autor se puede definir como clima organizacional a todos los elementos físicos y ambientales e incluso los actitudinales que termina por caracterizar a una organización en cuanto a las condiciones bajo las cuales sus colaboradores ejercen sus funciones.

Según Chiavenato (2002, p. 120) expresó que:

El clima organizacional se puede evidenciar cuando los colaboradores de una organización tienen una gran motivación y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, entre otros, característicos de

situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, como lo son los casos de huelgas o reclamos.

Para el autor el clima organizacional tiene como base a la motivación a partir de la cual se producen una serie de interrelaciones entre los trabajadores. Considera también que la motivación es tan trascendente que termina por afectar no solo la estructura organizacional sino el comportamiento de los trabajadores de la institución.

### **Teorías sobre clima organizacional**

Existen diversas teorías que han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de las variables que conforman el concepto.

#### **Teoría de Zabalza**

Según Zabalza (1996) agrupa las diferentes visiones sobre el clima organizacional:

##### **Visión Objetiva del Clima**

Zabalza (2008) manifestó que:

Se concibe al clima como algo objetivo, tangible, medible, que hace referencia al conjunto de características objetivas de la organización, tales como los componentes estructurales, el tamaño, el edificio, el equipamiento, las normas de funcionamiento, los sistemas de control, los estilos de dirección definidos (p. 263).

Según esta teoría el clima organizacional está compuesto por todos los elementos físicos que abarcan desde las estructuras ambientales hasta el equipamiento que presenta la organización. A este conjunto de elementos se suman aspectos de gestión que van desde los sistemas de control hasta los estilos que emplean los directivos dentro del proceso de administrar y gestionar.

##### **Visión Subjetiva, pero colectiva del clima**

Zabalza (2008) señaló que:

El clima viene a ser algo así como la percepción colectiva de la organización en su conjunto. Los miembros de las organizaciones comparten una visión global de la institución a la que pertenecen. A través de mensajes de diversos tipos, unos explícitos y directos y otros subliminales, se van transmitiendo unos a otros sus vivencias como miembros de la organización y así se va construyendo un discurso común, intersubjetivo, sobre el sentido, las cualidades y los atributos de la organización a la que pertenecen, incluidos los aspectos físicos de las mismas, las personas que forman parte de ella y los procesos que en ella se llevan a cabo (p. 265).

El autor nos da a entender que el clima organización no se percibe como un elemento individual, sino que, más bien se percibe como aspecto institucional colectivo. Que abarca los procesos comunicativos, **en interacción con** los elementos físicos, cada uno de los trabajadores que forman la familia institucional y los diversos procesos de gestión que se emplean para poder satisfacer las necesidades de cada uno de los usuarios.

### **Visión Subjetiva, pero individual del clima**

Zabalza (2008) estableció que: “Cada persona elabora su propia visión de la organización y de las cosas que en ella suceden. El clima, por tanto, se reduce a un constructo personal; es decir, cada sujeto construye su propio concepto de clima”.

Según el autor cada persona tiene una forma de percibir los procesos que se cumplen al interior de la organización. Es decir que cada uno de nosotros tenemos un concepto del clima de una determinada organización.

### **Teoría del Clima Organizacional de Likert.**

Según Likert (2003, p.44) establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

#### **Variables causales**

Likert (2003) señaló que:



Son definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes (p. 44).

Son aquellos elementos que gozan de autonomía y que su alteración produce un efecto positivo o negativo a nivel institucional.

### **Variables Intermedias**

Likert (2003) señaló que:

Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización (p. 46).

Son aquellas que permiten conocer cuál es el comportamiento de los elementos que se encuentran dentro de la organización.

### **Variables finales**

Según Likert (2003) definió que:

Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida (p. 48).

Se conocen también como el producto generado por las variables autónomas las cuales se reflejan en los aspectos que son de suma relevancia para la supervivencia de la organización.

Según Likert (2003) se puede puntualizar que:

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son: (a) Clima de tipo autoritario: Sistema Autoritario explotador, Sistema Autoritarismo paternalista y (b) Clima de tipo Participativo: Sistema Consultivo, Sistema Participación en grupo (p. 49).

El autor también señala que estas variables determinan diversos tipos de clima dentro de una organización. Climas que van por lo general desde sistemas autoritarios, hasta sistema de participación grupal – participativos.

## **Dimensiones del clima organizacional**

### **Dimensión 1: Comunicación asertiva**

Litwin y Stringer (2008) definieron esta dimensión como:

El proceso comunicativo que se basa en una actitud personal positiva de los trabajadores a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Es la vía adecuada para interactuar con personas dentro de un ambiente laboral.

Este tipo de comunicación, según el autor, está basada en una actitud proactiva que busca solución a los problemas de falta de interacción entre los sujetos que forman parte de una institución.

### **Dimensión 2: Motivación laboral**

Litwin y Stringer (2008) definieron esta dimensión como:

Un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Tener

empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar.

Es la dimensión que se traduce en el deseo y las ganas de hacer las cosas o cumplir con las labores, dentro de la participación de cada uno de los colaboradores de una organización.

### **Dimensión 3: Toma de decisiones**

Litwin y Stringer (2008) indicaron que:

La toma de decisiones organizacionales formalmente como el proceso de identificar y resolver problemas. La toma de decisiones implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema.

Es el proceso que permite llevar a cabo la selección más adecuada de los mecanismos que se pondrán en práctica en la búsqueda de la solución a los diversos problemas que enfrenta una institución.

### **Dimensión 4: Relaciones interpersonales**

Litwin y Stringer (2008) manifestaron que:

Se pueden considerar como la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie. Las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación. Es un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en esta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las

relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma

Es la facultad que tiene el ser humano para poder interactuar con los demás. Permite que cada uno de los procesos se cumpla de manera efectiva. Originan un determinado clima dentro de la institución debido a que cuanto mejor sean las relaciones entre personas mejora será la atmosfera climática organizacional.

### **Satisfacción laboral**

Guell (2015) sobre la satisfacción laboral refiere que:

Es la actitud general del individuo hacia su profesión, por lo que frecuentemente se asocia con las actitudes del trabajador; esto es, análisis de la satisfacción laboral partiendo de que un empleado no satisfecho desarrolla actitudes negativas hacia su trabajo y hacia la organización. Esta satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que un empleado quiere y busca en su trabajo. (p. 124)

El autor define a esta variable como aquello que está referido a los que un trabajador desea recibir o encontrar en una organización y lo que realmente recibe. Puede convertirse en un elemento negativo para la organización debido a que la insatisfacción de un trabajador constituye un probable mal desempeño por parte de este.

Quintero, Biela, Barrera y Campo (2007) sostiene que “la satisfacción en el ámbito educativo puede entenderse desde dos ángulos: a) Personal: Es la satisfacción que proviene del trabajo que realiza un individuo. b) Profesional: Es la satisfacción que proviene del clima y relaciones laborales”. (p. 22)

Según el autor la satisfacción está constituida por dos elementos básicos que son el aspecto personal y el profesional.

Barraza y Ortega (2009) señalan que la satisfacción laboral se puede definir, como:

La actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esa actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera directa en sus comportamientos y en sus resultados. Para efectos del presente trabajo, se tomará de base esta definición de satisfacción laboral. (p. 44)

Desde la perspectiva de los autores, se entiende que la satisfacción laboral se manifestará o se hará visible en el tipo de comportamiento que demuestran los colaboradores. Dentro de los aspectos que se consideran influyentes son: las creencias y los valores que cada uno de ellos tiene como parte de su personalidad.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

De acuerdo a Cabezas y Ramos (2012, p. 35) el estudio de la satisfacción laboral fue diseñado por Frederick Taylor, quien planteó que la “satisfacción laboral depende únicamente del salario percibido”. Por lo que, de acuerdo a esta perspectiva, mientras más salario percibe un colaborador, más motivación encontrará para realizar su trabajo.

Según estos autores, se logra satisfacer al trabajador únicamente cuando es recompensado a nivel remunerativo. En tanto, el salario sea menor, mayores problemas de insatisfacción laboral se podrán presentar.

Los autores Brayfield y Crockett (2001) concluyeron que:

La satisfacción laboral depende en gran medida de las condiciones de trabajo y las necesidades y expectativas de los colaboradores. Como respuesta a estas propuestas Frederick Herzberg y sus colaboradores desarrollaron una teoría en la que explican diez factores o variables susceptibles de medición que están relacionadas con la satisfacción y la insatisfacción laboral.

Los autores puntualizan una cantidad establecida de factores que terminan por cambiar al clima organizacional. Dentro de estos se puede establecer a las condiciones bajo la cuales operan los colaboradores, y que pueden generar satisfacción o insatisfacción en cada uno de ellos.

La importancia referida a la satisfacción laboral ha sido descrita también por Robbins y Coulter (2010) quienes sostenían que, “las organizaciones con el mayor número de empleados satisfechos tienden a ser más efectivas que las organizaciones con el menor número de empleados satisfechos. (p. 285)

Según esta teoría las organizaciones que tienen empleados satisfechos logran sus metas con mayor eficacia que aquellas cuyo número de trabajadores satisfechos es mínimo.

### **Teorías de la satisfacción laboral**

Según lo señalado por (Capelleras, 2001, p. 72) “existen diversas y variadas teorías relacionadas con la satisfacción laboral, analizada como un concepto global y, por tanto, unidimensional o bien como un concepto multidimensional considerando diferentes aspectos o facetas que pueden variar de forma independiente”.

Las teorías que mayor relevancia tienen para este estudio son:

### **Teoría de los dos factores**

Según Atalaya (2003) está representada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) y señala que:

El primer factor es señalado como intrínseco o motivador, incluye la relación empleado - trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. El segundo factor es extrínseco, aglomera las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. (p. 62)

De acuerdo a la concepción del autor, tanto el factor intrínseco como el extrínseco, forman parte de la satisfacción laboral. Es decir, que la forma de ser de cada uno de los trabajadores, así como la forma en que se relacionan con sus semejantes, determinan cierto grado de satisfacción en los trabajadores. Es necesario puntualizar que los factores internos y externos son diversos, sin embargo, solo algunos pueden ser condicionantes del grado de satisfacción.

Chiavenato (2007) expreso que los factores son:

(a) Satisfacción intrínseca, relacionada con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta; siendo así, los factores motivacionales están bajo control de las personas, pues están asociados con aquello que él hace y desempeña. (b) Satisfacción extrínseca, se localizan en el ambiente que rodea a los colaboradores y abarca las condiciones, dentro de las cuales, desempeña sus actividades de trabajo; ya que, esas condiciones son administradas y decididas por las empresas u organizaciones, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Para este autor, la satisfacción interna tiene relación con las funciones que cumple cada trabajador. Por lo que, los factores motivacionales que afectan a la persona se encuentran dentro del sujeto. A su vez la satisfacción externa, guarda relación con el ambiente que rodea al sujeto y que le brindan las comodidades para desempeñar sus funciones. El autor también hace ahínco en el sentido de que los factores higiénicos no se consideran como parte de los aspectos de satisfacción que puede controlar el sujeto.

### **Teoría de las necesidades**

Atalaya (2003) expreso que es defendida por McClellan (1961) establece que:

Hay tres variables básicas en la satisfacción laboral: (a) la necesidad de logro reflejada en el afán de las personas por alcanzar objetivos y demostrar su competencia; las personas que tienen un grado elevado

de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien; (b) la necesidad de afiliación percibida como la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad; y, (c) la necesidad de poder, vista desde el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros; los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder. (p. 72)

Según el enfoque del autor existen tres tipos de necesidades, desde aquellas que el sujeto las proyecta como lo que espera tener en su centro laboral o en su vida, aquellas que corresponden a las que la persona requiere para sentirse importante y las que le otorga el control de sus propias actividades o mecanismos de regulación personal y laboral.

### **Teoría de la equidad**

Para Davis y Newstrom (2007, p. 82) esta teoría señala que:

La satisfacción laboral de un colaborador, es una relación entre motivación, desempeño y satisfacción. La teoría sostiene que el equilibrio de bienestar de los colaboradores depende de la evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas; es decir, los sujetos tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el trabajo, con las recompensas que reciben, incluso, con las de otros sujetos en la organización y en la sociedad. Tiene como autor a Adams (1963).

Según estos autores la satisfacción laboral se cumple cuando se combinan tres elementos que son: el desempeño, la motivación y la satisfacción de sí mismo. En el logro de la satisfacción laboral también se incluye el grado de esfuerzo y el nivel de recompensa que se obtiene por ello.



### **Dimensión 1: Condiciones de trabajo**

Guell (2015) señala que se entiende como las condiciones de trabajo:

A cualquier característica del mismo que puede tener influencia directa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, incluyéndose: las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro del trabajo. (p. 307)

Son el conjunto de elementos que forman parte de la estructura material que forma parte de la organización. Estos incluyen también algunos elementos como el sentirse seguro y la preservación de su salud.

### **Dimensión 2: Oportunidades de promoción**

Guell (2015) expresaron que:

La promoción implica el ascenso a un puesto superior, con un salario y responsabilidad mayor. Es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador. (p. 308)

Son las ocasiones que un colaborador logra tener en su institución y que le brindan la opción de poder mejorar sus condiciones económicas. Por lo general, una mayor retribución económica significa un mayor nivel de responsabilidad. Es el anhelo de todos los empleados ya que, todos ellos persiguen no solo una mejora salarial sino también un puesto de mayor jerarquía

### **Dimensión 3: Reconocimiento**

Guell (2015) señalo que se define como:

Todo acto de aceptación de los demás. Cuando un colaborador se esfuerza por hacer bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, necesita que su superior se lo haga notar, con un comentario, con una nota, con una atención. (p. 308)

#### **Dimensión 4: Compensación**

Guell (2015) lo definió como:

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Es decir que se refiere a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite a la empresa atraer y retener los recursos humanos que necesita. Esta compensación satisface al empleado las necesidades materiales, de seguridad y de estatus (p. 309)

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?

#### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica**

El aporte teórico de esta investigación se basa en el incremento de la información científica existente en cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral, la misma que parte de la revisión de las diversas teorías permitiendo una mayor comprensión de la problemática y la propuesta de acciones que resulten viables para ser propuesta dentro de la Municipalidad Distrital del Rímac.

##### **Justificación práctica**

Los resultados de esta investigación beneficiarán de manera directa a los colaboradores de diversas municipalidades, así como al gerente y administrador de estas instituciones que tienen a su cargo la implementación de las directivas de gestión dentro de la municipalidad. Podrán contar con información valiosa que revela las falencias en cuanto al clima laboral, como mecanismo para favorecer el desarrollo de actividades directas por parte de los trabajadores, pero que al mismo tiempo otorguen la tranquilidad y la satisfacción de cada uno de los trabajadores de la municipalidad del Rímac.

##### **Justificación metodológica**

Con la finalidad de recolectar información se ha diseñado instrumentos que al ser aplicados a los trabajadores administrativos de la Municipalidad del Rímac permiten la recolección fidedigna de información. También se ha establecido técnicas para la recolección de datos, las cuales podrán ser utilizadas en diversos estudios que tengan propósitos similares a esta investigación y que busquen mejorar las condiciones laborales, así como la satisfacción de los trabajadores de una organización pública o privada.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación directa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

## **1.7. Objetivos de investigación**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018

## **II. Método**

## **2.1. Diseño**

### **Método**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) señalaron que: “el método es el conjunto de procedimientos que señalan los pasos a seguir en el desarrollo de la investigación (p. 109)

Considerado la definición de los autores en esta investigación el método que se utilizó es el hipotético – deductivo. Debido a que el punto de partida es la observación, que permite el planteamiento de premisas para finalmente a partir de los resultados inferir las conclusiones.

### **Enfoque**

Según Hernández et. al (2010) cuando nos referimos al enfoque debemos tener en cuenta que “los datos recolectados pueden o no ser sometidos a procedimientos estadísticos con la finalidad de poder describir o demostrar el comportamiento de la variable y sus dimensiones”. (p. 184)

En consecuencia, en esta investigación los datos fueron sometidos a procesos estadísticos. Por tanto, el enfoque corresponde al tipo cuantitativo, por cuanto se usó procedimientos estadísticos para poder detallar las características de la variable y sus dimensiones.

### **Tipo**

“El tipo de investigación viene a ser el propósito por el cual se piensa llevar a cabo la investigación. Puede aplicarse o no en la solución práctica de problemas”. (Hernández et. al, 2010, p. 112)

Si se considera lo dicho por los autores, esta investigación es de tipo básica y tenía como propósito brindar información científica que pueda incrementar los conocimientos teóricos de la ciencia, en torno a las variables clima organizacional y la satisfacción laboral.

## Nivel

Cuando se trata de los niveles de investigación Hernández et. al, (2010, p. 139) expresó, “Los niveles de investigación hace referencia a la profundidad que abarca el estudio, los niveles que se piensan indagar en cada uno de los aspectos que corresponden a los fenómenos estudiados”.

Desde esta perspectiva, el nivel de esta investigación es de tipo correlacional. La investigación no solo busca encontrar y detallar las características propias de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, así como sus dimensiones; si no, que se orienta a determinar la relación entre ellas.

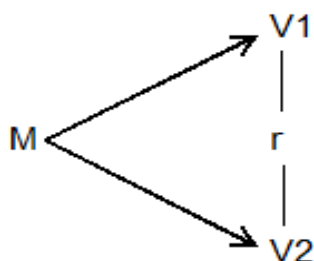
## Diseño de investigación

Según menciona Hernández et. al (2010, p. 120). Se pueden definir como: “gráficas estructuradas de un proyecto que no solo involucran las interrogantes formuladas, sino principalmente trazan la ruta que se debe seguir en el trabajo de medición de las variables”

Según la intencionalidad del investigador, el diseño es no experimental. Este diseño tomó como base a los datos recolectados sin la intención de llevar a cabo la manipulación de las variables de estudio.

En cuanto al diseño no experimental, se considera de tipo transversal debido a que los datos se recolectaron en un solo momento o periodo de tiempo.

El esquema que representa el trabajo con las variables es como se muestra:





En donde:

**M** = Trabajadores administrativos de la Municipalidad del Rímac.

**V1** = Clima organizacional

**V2** = Satisfacción laboral

**r** = Índice de correlación.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variables**

#### **Definición conceptual**

##### **V1: Clima organizacional**

Litwin y Stringer (2008) definen el clima organizacional como:

Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada (p. 32).

##### **V2: Satisfacción laboral**

Guell (2015) sobre la satisfacción laboral refiere que: Es la actitud general del individuo hacia su profesión, por lo que frecuentemente se asocia con las actitudes del trabajador. Esta satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que un empleado quiere y busca en su trabajo (p. 124)

#### **Definición operacional**

##### **V1: Clima organizacional**

Sobre esta variable se recolectó información teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones y aplicando un cuestionario conformado por 28 ítems y una escala tipo Likert con 5 índices, que fueron: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), Indiferente (3), en desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1).

##### **V2: Satisfacción laboral**

Para esta variable se consideró cuatro dimensiones y al igual que en la primera variable se aplicó un cuestionario constituido por 28 preguntas, cuyas índices de

valoración estaban organizados en una escala tipo Likert con 5 índices: Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Indiferente (3), Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1)

Tabla 1

*Operacionalización de la variable (V<sub>1</sub>) Clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad para manifestar ideas.</li> <li>- Respeto a las opiniones de terceros.</li> <li>- Búsqueda de solución a conflictos.</li> <li>- Mesura al expresarse.</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7		Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]
Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores intrínsecos</li> <li>- Factores extrínsecos</li> <li>- Expectativas personales.</li> <li>- Identidad laboral.</li> </ul>	8,9,10,11,12,13,14,	Ordinal	Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios reflexivos.</li> <li>- Elección de alternativas.</li> <li>- Comunicación de resultados.</li> </ul>	15,16,17,18,19,20,21,	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización del diálogo.</li> <li>- Saber escuchar a los demás.</li> <li>- Solidaridad y compañerismo.</li> <li>- Tolerancia y responsabilidad.</li> </ul>	22,23,24,25,26,27,28.		Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]

Tabla 2

*Operacionalización de la variable (V<sub>2</sub>) Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
<b>Condiciones de trabajo</b>	- Acondicionamiento del ambiente	1,2,3,4,5,6,7		Muy satisfecho [27 – 35]
	- Clima laboral			Medianamente satisfecho [17 – 26]
<b>Oportunidades de promoción</b>	- Infraestructura			Insatisfecho o [7 – 16]
	- Oportunidades ascenso	8,9,10,11,12,13,14,	Ordinal	Muy satisfecho [27 – 35]
- Delegación de coordinación por área.	Medianamente satisfecho [17 – 26]			
<b>Reconocimiento</b>	- Delegación de funciones por perfil profesional.			Insatisfecho o [7 – 16]
	- Reconocimiento de logros a nivel personal	15,16,17,18,19,20,21,	Muy satisfecho (5)	Muy satisfecho [27 – 35]
	- Reconocimiento de logros a nivel de área.		Satisfecho (4)	Medianamente satisfecho [17 – 26]
- Reconocimiento de logros a nivel institucional.	Indiferente (3)		Insatisfecho o [7 – 16]	
<b>Compensación</b>				Muy satisfecho [27 – 35]
	- Nivel remunerativo	22,23,24,25,26,27,28.	Muy insatisfecho (1)	Medianamente satisfecho [17 – 26]
	- Oportunidades de mejora salarial.			Insatisfecho o [7 – 16]
- Remuneraciones extraordinarias.			Muy satisfecho [27 – 35]	
				Medianamente satisfecho [17 – 26]
				Insatisfecho o [7 – 16]

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población se define como el conjunto de unidades o sujetos que serán sometidos a estudio, debido a que muestran una característica o propiedad en común que interesa analizar” (Hernández et. al, 2010, p. 183).

La población para esta investigación estaba constituida por 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac.

#### **Muestra**

Según Hernández et. al (2010, p. 191) se considera como muestra a la fracción o parte del total de una población, la cual tiene como atributo singular, el propósito de estudio que interesa al investigador.

En esta investigación la muestra fue idéntica a la población de estudio. Todos los sujetos que conformaban la población de estudio fueron tomados como unidades de análisis. La muestra fue de Tipo Censal y quedo conformada por los 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac.

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

#### **Técnicas de recolección de datos**

Señala Hernández et. al (2010) que la encuesta, “es un procedimiento que otorga información a través del desarrollo de respuestas a un número determinado de preguntas organizadas en un documento, donde cada sujeto encuestado detallará su opinión sobre un aspecto de la realidad estudiada”. (p. 130)

Se tomó en cuenta lo que expresaron los autores y en consecuencia la técnica seleccionada para esta investigación fue la encuesta. Esta se desarrolló con la participación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, quienes fueron seleccionados como muestra de estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se utilizó como instrumentos de recolección de datos a dos cuestionarios de preguntas cerradas, elaboradas de acuerdo a los hechos que interesan en la investigación y que fueron contestadas por los encuestados.

Según el criterio de Hernández et. al (2010, p. 138) Un cuestionario “es un instrumento que registra datos a través de las respuestas que brinda el encuestado sobre algún tema en específico o algún problema detectado. Para registrar estas respuestas el investigador organizo dos cuestionarios de preguntas basándose en los lineamientos teóricos sobre el clima organizacional establecidos por Litwin y Stringer (2008) y Guell (2015) sobre la satisfacción laboral. La ficha técnica de cada instrumento con las siguientes:

Tabla 3

*Ficha técnica del instrumento para medir Clima organizacional*

<b>Nombre:</b>	<b>Cuestionario para medir Clima organizacional</b>
Autor:	Richard Cleofe Llanca Flores, basado en la teoría de Litwin y Stringer (2008)
Lugar	Lima.
Fecha de aplicación	Noviembre 2018
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac.
Administrado a	Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac.
Tiempo	25 minutos
Margen de error	5%
Observación	La aplicación del instrumento es individual.

Tabla 4

*Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción laboral*

<b>Nombre:</b>	<b>Cuestionario para medir la Satisfacción laboral</b>
Autor:	Richard Cleofe Llanca Flores, basado en la teoría de Guell (2015)
Lugar	Lima.
Fecha de aplicación	Noviembre 2018
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac.
Administrado a	Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac.
Tiempo	25 minutos
Margen de error	5%
Observación	La aplicación del instrumento es individual.

**Validez y confiabilidad de los instrumentos****Validez del instrumento**

Hernández et. al (2010) se conoce como validez de un instrumento de recolección de datos a las características que refieren la capacidad de dicho instrumento para cuantificar de manera proporcional y adecuada las características de los sujetos que son el propósito de estudio. (p. 142)

La validez de los cuestionarios utilizados en esta investigación, se realizó en base al juicio de expertos. Este procedimiento consistió en otorgar a tres profesionales un conjunto de documentos y fichas de validación a fin de que dejen constancia de su criterio como jueces o expertos sobre la claridad coherencia y pertinencia de cada ítem.

Los expertos que tuvieron a su cargo la validación de los instrumentos fueron especialistas en investigación científica y emitieron su criterio, con el siguiente resultado:

Tabla 5

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre clima organizacional*

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Felipe Guizado Oscoco	Aplicable
2	Magister	Duilio Fuentes Delgado	Aplicable
3	Magister	Carlos Arevalo Celis	Aplicable

Tabla 6

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre satisfacción laboral*

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Felipe Guizado Oscoco	Aplicable
2	Magister	Duilio Fuentes Delgado	Aplicable
3	Magister	Carlos Arevalo Celis	Aplicable

### **Confiabilidad del instrumento**

Hernández et. al (2010, p. 152) expresó que la confiabilidad “es el grado en que un instrumento brinda resultados que son consistentes y coherentes. Por tanto, la aplicación del instrumento de manera repetida en el mismo sujeto otorga resultados que son similares”.

El nivel de confiabilidad de los cuestionarios de preguntas se comprobó a través de una prueba piloto, que consistió en seleccionar a 30 trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, quienes presentaban características similares a las unidades de análisis de la muestra real de estudio, siendo sometidos a la encuesta y obteniendo de este modo sus respuestas sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.



Los datos que se recolectaron en la prueba piloto fueron organizados en una base de datos que luego fue procesada estadísticamente, aplicando el test estadístico de Alfa de Cronbach, para determinar el nivel de confiabilidad de ambos cuestionarios. Esta prueba se utilizó debido a que la escala del instrumento era politómica (Tipo Likert) y estaba conformada por 5 índices.

La prueba estadística de Alfa de Cronbach determino un valor de  $\alpha = 0.8847$  para el cuestionario sobre la variable clima organizacional. Así mismo, los resultados sobre la confiabilidad del cuestionario que recolectaba datos sobre la satisfacción laboral señaló un valor de  $\alpha = 0.885$ .

Estos resultados obtenidos a través de la prueba piloto y la aplicación de la prueba estadística de alfa de Cronbach se interpretaron según los niveles de confiabilidad que expresa el siguiente baremo.

Tabla 7

*Niveles de confiabilidad del instrumento*

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

Tomado de: Ruiz (2002)

Según los valores mostrados en la tabla los resultados de la prueba de confiabilidad dan como resultado ( $\alpha = 0.884$  y  $\alpha = 0.885$ ) indicando que ambos cuestionarios tienen un nivel fuerte de confiabilidad, concluyendo que los cuestionarios utilizados indican tienen 84% y 85% de porcentaje de confiabilidad y pueden ser aplicados a la muestra de estudio.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Hernández et. al (2010, p. 161) son un conjunto de técnicas que consiste en el estudio de los hechos y el uso de sus expresiones en cifras, con la finalidad de lograr obtener información que resulte válida y confiable.

Esta fase de la investigación detalla la forma en que los datos recolectados han sido procesados. Para ello, fue necesario apoyarse en la utilización de la estadística en sus dos técnicas.

### **Estadística descriptiva**

Ha permitido la elaboración y presentación de tablas de frecuencias y porcentajes, que detallan de manera cuantitativa el comportamiento de las variables y sus dimensiones. Fue necesario también la utilización de la representación a través de gráficos de barras.

### **Estadística inferencial**

Fue necesaria su utilización para llevar a cabo la prueba de hipótesis, la misma que se llevó a cabo considerando los siguientes criterios:

### **Formulación de la hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>** = No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**H<sub>i</sub>** = Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

### **Nivel de significación**

El nivel de significación teórica es de  $\alpha = 0.05$ ; que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

**Regla de decisión**

El nivel de significación " $p$ " es menor a 0.05; rechazar la  $H_0$

El nivel de significación " $p$ " es mayor a 0.05; no se rechaza la  $H_0$

**Prueba estadística**

La elección de la prueba estadística para la comprobación de hipótesis de estudio se hizo en razón de las variables estrategias de acompañamiento pedagógico y satisfacción laboral de los docentes y el tipo de escala que se utilizó para cada una de ellas.

Las variables clima organizacional y satisfacción laboral, son de tipo cualitativo y sus niveles de medición o rangos han sido categorizados. De acuerdo a estas condiciones la prueba seleccionada correspondió al estadígrafo de correlación de Spearman.

Los resultados que se obtuvieron a través de la prueba de hipótesis se compararon con los valores del siguiente baremo:

Tabla 8

*Baremo de correlación*

Valores	Niveles
- 1.00	Correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”
- 0.90	Correlación negativa fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
- 0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, menor”, o “a menor X, menor Y” e manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.

Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305)

## 2.6. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación se recogieron de la muestra de estudio y se procesaron de forma fidedigna sin adulteraciones, y su registro tiene como base a los instrumentos que se aplicó durante la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac.

Para llevar a cabo cada uno de los procesos de la investigación se contó con la autorización correspondiente del gerente municipal de esta institución. Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de los resultados

Tabla 10

*Niveles según porcentajes de la Variable (1) Clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [104-140]	6	5,7	5,7	5,7
	Medianamente favorable [66-103]	40	37,7	37,7	43,4
	Desfavorable [28-65]	60	56,6	56,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

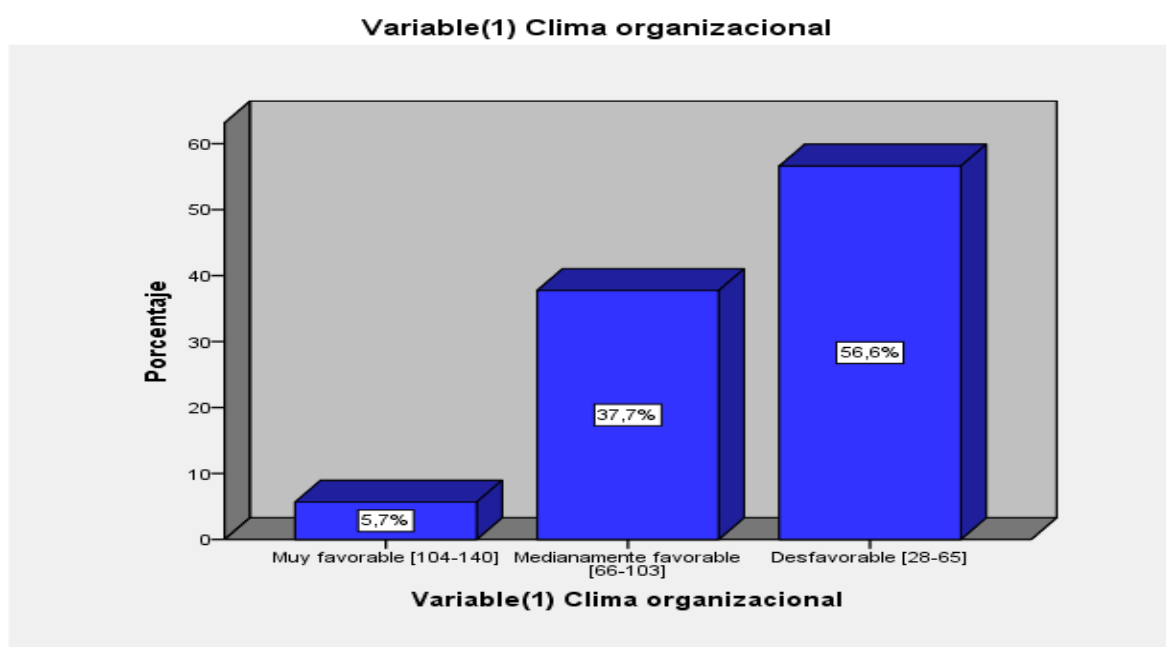


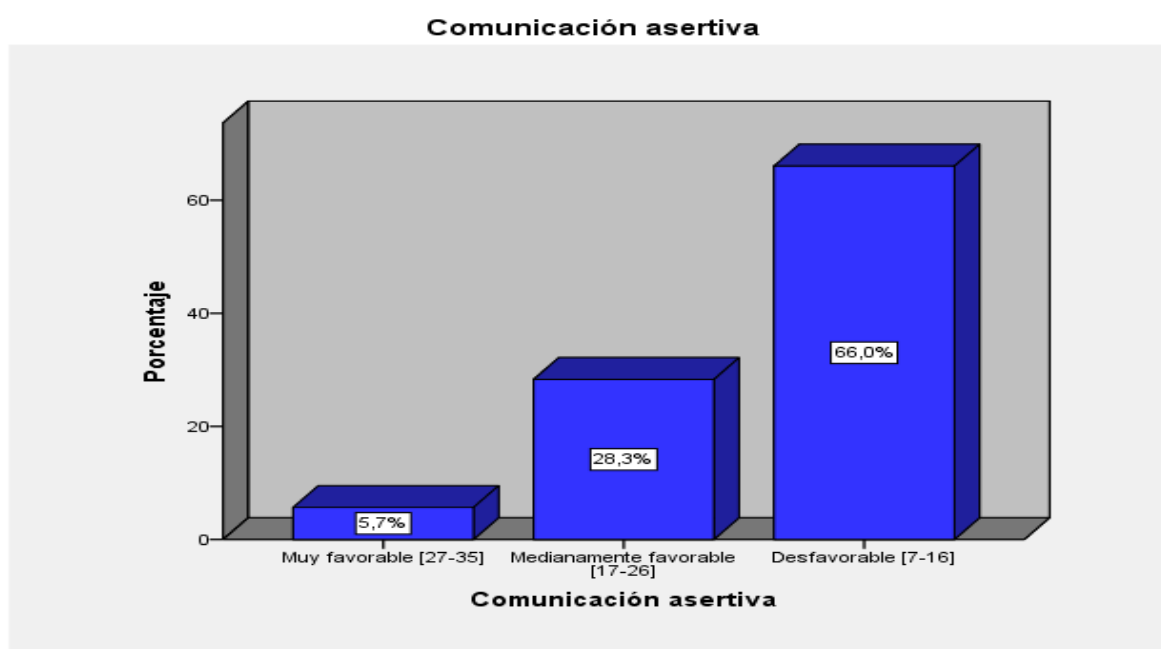
Figura 1. *Porcentajes de la Variable (1) Clima organizacional*

En la tabla 10 y figura 1 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 56,6% de ellos percibe que el clima organizacional es desfavorable; el 37,7% percibe que el clima organizacional es medianamente favorable y apenas el 5,7% de ellos percibe que el clima organizacional es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad indican que el clima organizacional no favorece el desarrollo de las labores.

Tabla 11

*Niveles según porcentajes de la dimensión comunicación asertiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [27-35]	6	5,7	5,7	5,7
	Medianamente favorable [17-26]	30	28,3	28,3	34,0
	Desfavorable [7-16]	70	66,0	66,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

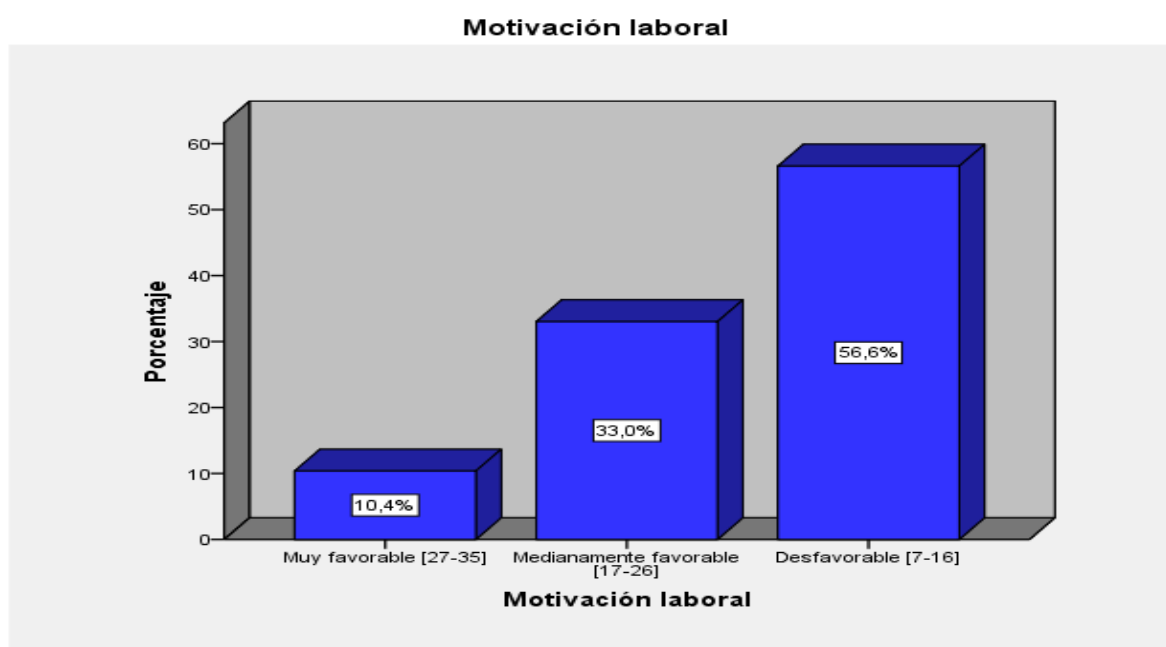
Figura 2. *Porcentajes de la dimensión comunicación asertiva*

En la tabla 11 y figura 2 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 66% de ellos percibe que la comunicación asertiva es desfavorable; el 28,3% percibe que es medianamente favorable y apenas el 5,7% de ellos percibe que la comunicación asertiva es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad sobre la comunicación asertiva es que no favorece al desarrollo de las labores.

Tabla 12

*Niveles según porcentaje de la dimensión motivación laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [27-35]	11	10,4	10,4	10,4
	Medianamente favorable [17-26]	35	33,0	33,0	43,4
	Desfavorable [7-16]	60	56,6	56,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Figura 3. *Porcentaje de la dimensión motivación laboral*

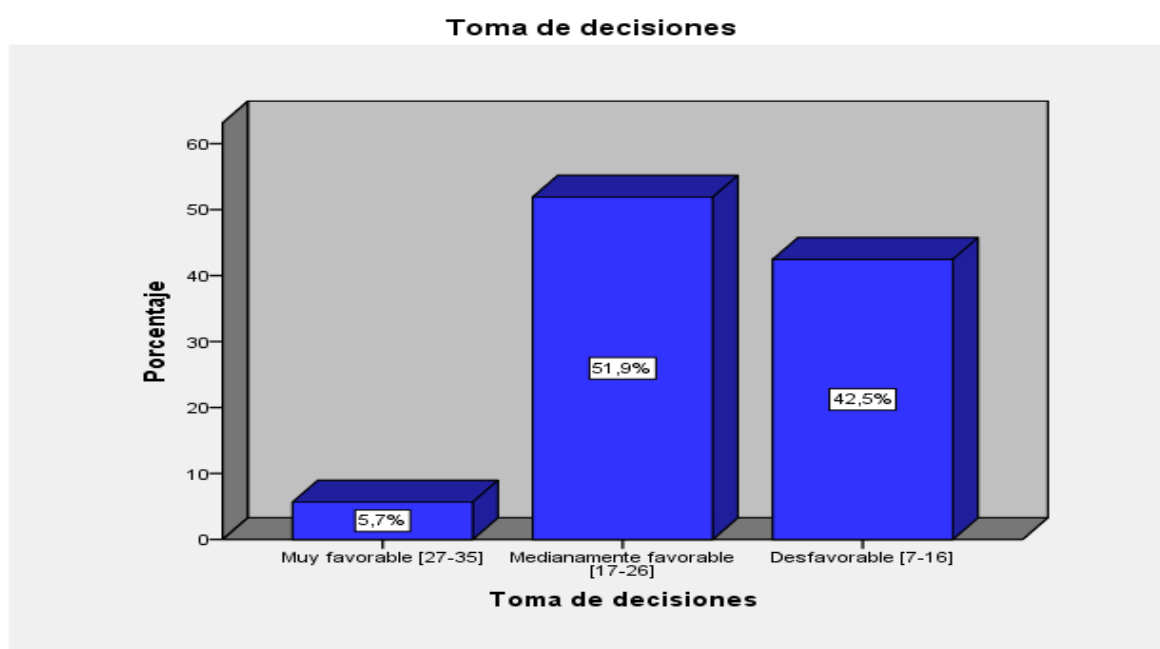
En la tabla 12 y figura 3 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 56,6% de ellos percibe que la motivación laboral es desfavorable; el 33% percibe que es medianamente favorable y el 10,4% de ellos percibe que la motivación laboral es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad sobre la motivación laboral es que no favorece al desarrollo de las tareas.



Tabla 13

*Niveles según porcentaje de la dimensión toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [27-35]	6	5,7	5,7	5,7
	Medianamente favorable [17-26]	55	51,9	51,9	57,5
	Desfavorable [7-16]	45	42,5	42,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

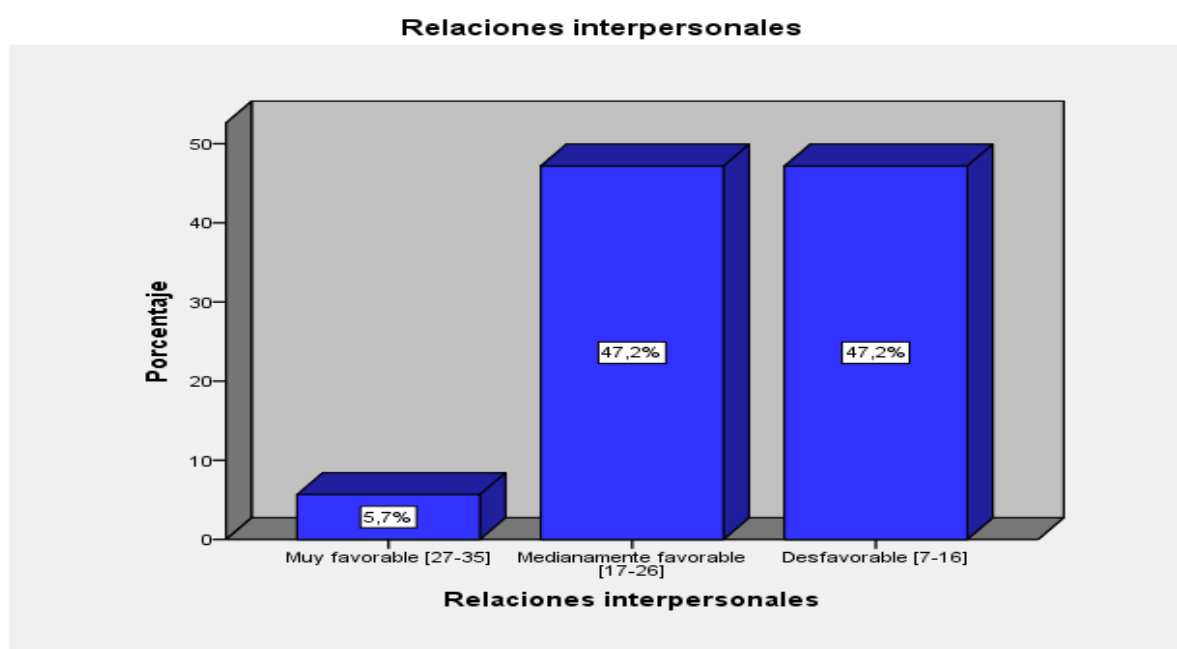
Figura 4. *Porcentaje de la dimensión toma de decisiones*

En la tabla 13 y figura 4 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 51,9% de ellos percibe que la toma de decisiones es medianamente favorable; el 42,5% percibe que es desfavorable y el 5,7% de ellos percibe que la toma de decisiones es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad sobre la toma de decisiones es que favorece medianamente en el desarrollo de las tareas.

Tabla 14

*Niveles según porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable [27-35]	6	5,7	5,7	5,7
	Medianamente favorable [17-26]	50	47,2	47,2	52,8
	Desfavorable [7-16]	50	47,2	47,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Figura 5. *Porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales*

En la tabla 14 y figura 5 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 47,2% de ellos indicó que las relaciones interpersonales son medianamente favorables; un porcentaje similar de 47,2% expresó que es desfavorable y el 5,7% de ellos señaló que las relaciones interpersonales son muy favorables. En resumen, la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad indicaron que las relaciones interpersonales se consideran entre medianamente favorables y desfavorables para el desarrollo de las tareas.

Tabla 15

*Niveles según porcentajes de la Variable (2) Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente satisfecho [66-103]	46	43,4	43,4	43,4
	Insatisfecho [28-65]	60	56,6	56,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

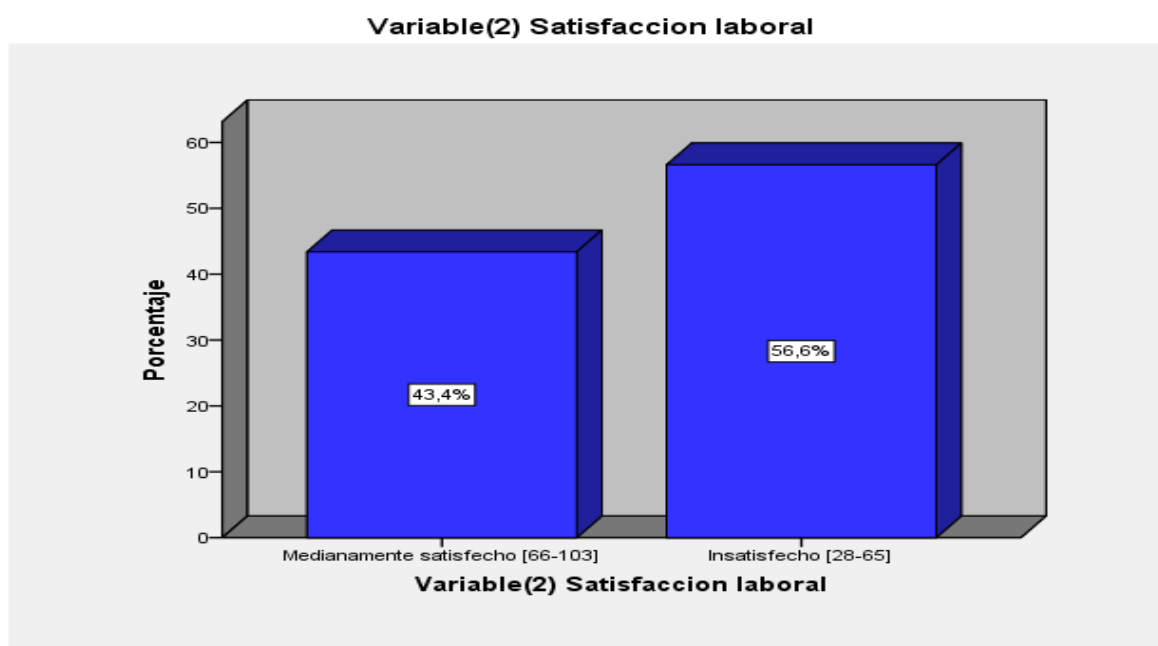


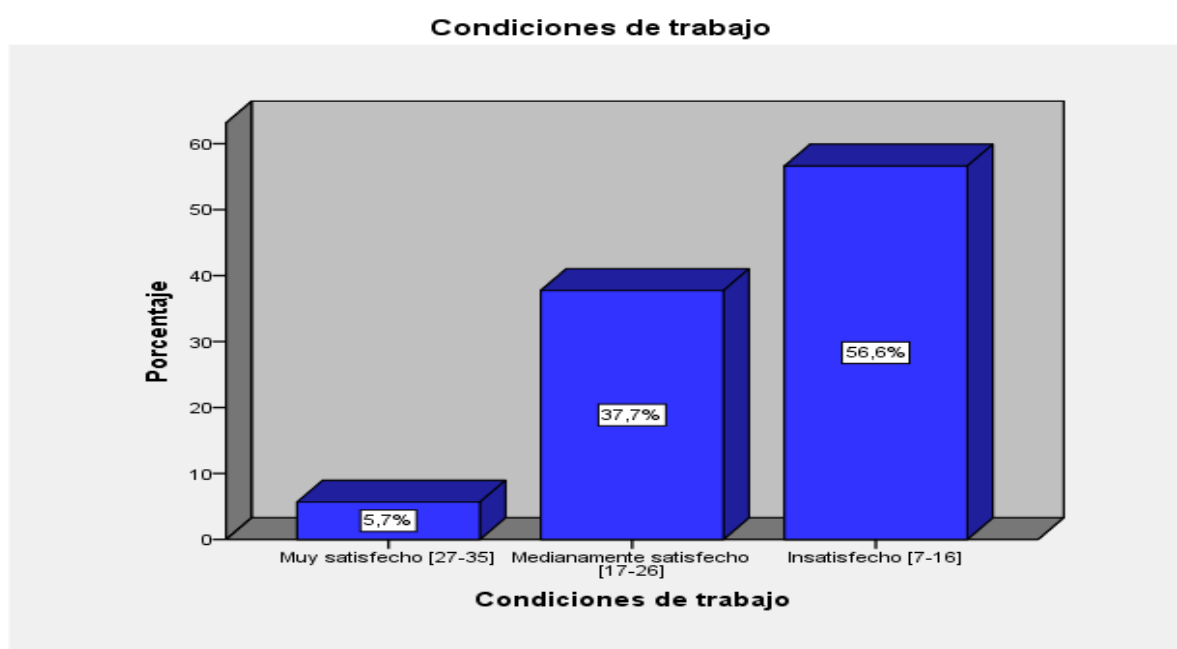
Figura 6. *Porcentajes de la Variable (2) Satisfacción laboral*

En la tabla 15 y figura 6 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 56,6% de ellos indico que está insatisfecho con su labor; así también el 43,4% expresó que esta medianamente satisfecho con sus labores y ninguno de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos no están satisfecho con las labores que cumplen en esta municipalidad.

Tabla 16

*Niveles según porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [27-35]	6	5,7	5,7	5,7
	Medianamente satisfecho [17-26]	40	37,7	37,7	43,4
	Insatisfecho [7-16]	60	56,6	56,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Figura 7. *Porcentajes de la dimensión condiciones de trabajo*

En la tabla 16 y figura 7 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 56,6% de ellos indico que está insatisfecho con las condiciones en las cuales trabaja; así también el 37,7% expresó que esta medianamente satisfecho con las condiciones de trabajo y el 5,7% de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho con sus condiciones laborales. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos no están satisfechos con las condiciones laborales que tiene en esta municipalidad.

Tabla 17

*Niveles según porcentaje de la dimensión oportunidades de promoción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [27-35]	5	4,7	4,7	4,7
	Medianamente satisfecho [17-26]	5	4,7	4,7	9,4
	Insatisfecho [7-16]	96	90,6	90,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	



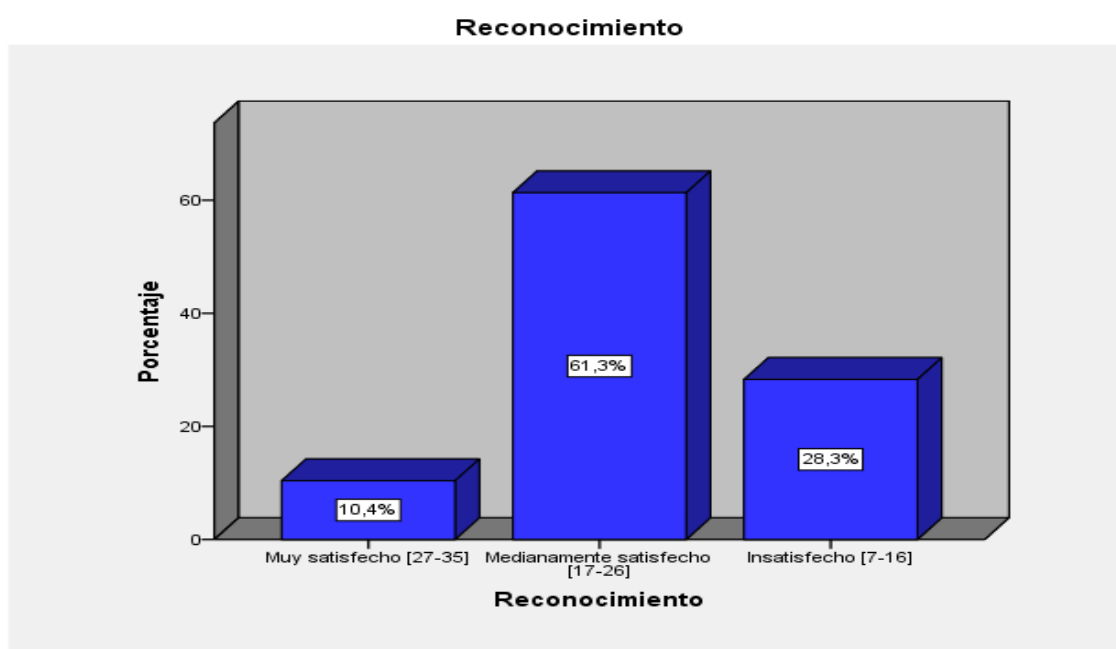
Figura 8. *Porcentajes de la dimensión oportunidades de promoción*

En la tabla 17 y figura 8 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 90,6% de ellos indicaron que están insatisfechos con las oportunidades de promoción que tienen en su trabajo; así también el 4,7% expresó que está medianamente satisfecho con estas oportunidades y un porcentaje similar de 4,7% de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho con las oportunidades de promoción. Por lo que, se infiere que la mayoría de ellos no están satisfechos con las oportunidades de promoción que le brinda esta municipalidad.

Tabla 18

*Niveles según porcentaje de la dimensión reconocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [27-35]	11	10,4	10,4	10,4
	Medianamente satisfecho [17-26]	65	61,3	61,3	71,7
	Insatisfecho [7-16]	30	28,3	28,3	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

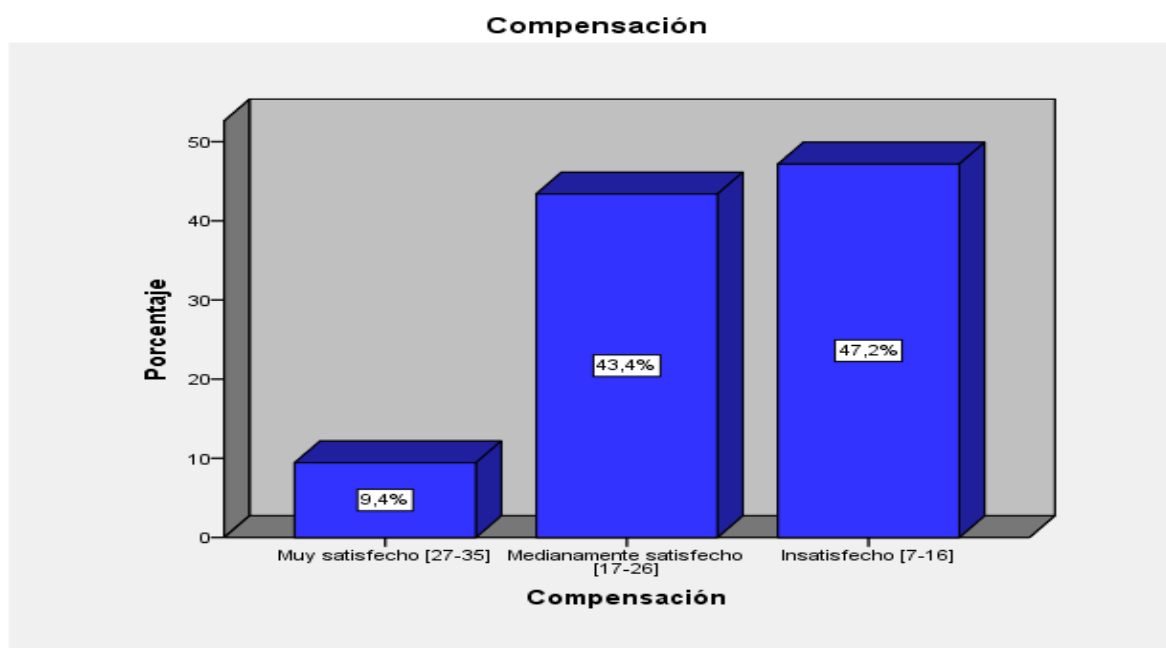
Figura 9. *Porcentajes de la dimensión reconocimiento*

En la tabla 18 y figura 9 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 61,3% de ellos indicó que está medianamente satisfecho con el reconocimiento que tiene en su trabajo; así también el 28,3% expresó que está insatisfecho con este reconocimiento y un porcentaje de 10,4% de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho con el reconocimiento que recibe. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos está medianamente satisfecho con el reconocimiento que recibe de parte de la municipalidad por su labor.

Tabla 19

*Niveles según porcentaje de la dimensión compensación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [27-35]	10	9,4	9,4	9,4
	Medianamente satisfecho [17-26]	46	43,4	43,4	52,8
	Insatisfecho [7-16]	50	47,2	47,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Figura 10. *Porcentaje de la dimensión compensación*

En la tabla 20y figura 10 se puede observar los resultados de la encuesta a 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac, en donde el 47,2% de ellos indico que está insatisfecho con la compensación que recibe por su trabajo; así también el 43,4% expresó que está medianamente satisfecho con la compensación que recibe en su centro de labores y un porcentaje de 9,4% de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho con la compensación recibida. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos está insatisfecho con el nivel de compensación que recibe de parte de la municipalidad por su labor.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

**Ho** = No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**Hi** = Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

#### Regla de decisión

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

**Nivel de significación:** El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 20

*Prueba de correlación para las variables clima organizacional y satisfacción laboral*

		Variable(1) Clima organizacional	Variable(2) Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Variable(1) Clima organizacional	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	106
	Variable(2) Satisfacción laboral	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	106

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

En la tabla 20 se puede observar los resultados de la prueba de correlación de Spearman, en la cual el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable (Rho = ,863\*)



### Prueba de hipótesis específica 1

**Ho** = No existe relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**Hi** = Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

### Regla de decisión

El nivel de significación "*p*" es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación "*p*" es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

**Nivel de significación:** El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 21

*Prueba de correlación para la comunicación asertiva y la satisfacción laboral*

			Comunicación asertiva	Variable(2) Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Variable(2) Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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

En la tabla 21 se puede observar los resultados de la prueba de correlación de Spearman, en la cual el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable (Rho = ,736\*)

## Prueba de hipótesis específica 2

**Ho** = No existe relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**Hi** = Existe relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

## Regla de decisión

El nivel de significación "*p*" es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación "*p*" es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

**Nivel de significación:** El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 22

*Prueba de correlación para la motivación laboral y la satisfacción laboral*

			Motivación laboral	Variable(2) Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Variable(2) Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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

En la tabla 22 se puede observar los resultados de la prueba de correlación de Spearman, en la cual el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable (Rho = ,767\*)

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ho** = No existe relación directa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**Hi** = Existe relación directa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

### Regla de decisión

El nivel de significación "*p*" es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación "*p*" es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

**Nivel de significación:** El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 23

*Prueba de correlación para la toma de decisiones y la satisfacción laboral*

			Toma de decisiones	Variable(2) Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Variable(2) Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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

En la tabla 23 se puede observar los resultados de la prueba de correlación de Spearman, en la cual el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable (Rho = ,492\*)

#### Prueba de hipótesis específica 4

**Ho** = No existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

**Hi** = Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.

#### Regla de decisión

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

**Nivel de significación:** El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 24

*Prueba de correlación para las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral*

			Relaciones interpersonales	Variable(2) Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Variable(2) Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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

En la tabla 24 se puede observar los resultados de la prueba de correlación de Spearman, en la cual el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable (Rho = ,779\*)

## **IV. Discusión**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. Los resultados procesados indicaron que el 56,6% de ellos percibe que el clima organizacional es desfavorable; el 37,7% percibe que el clima organizacional es medianamente favorable y apenas el 5,7% de ellos percibe que el clima organizacional es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad indica que el clima no favorece el desarrollo de las labores. Al mismo tiempo, el 56,6% de ellos indicó que está insatisfecho con su labor; así también el 43,4% expresó que está medianamente satisfecho con sus labores y ninguno de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos no están satisfecho con las labores que cumplen en esta municipalidad.

Si se toma en cuenta la definición de Litwin y Stringer (2008) que señalan que el clima organizacional son los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada. Podemos inferir que el conjunto de estas características que forman los valores, creencias, motivación, etc. Resultan desfavorables para el desarrollo de las actividades y para que los trabajadores se sientan satisfechos con su centro laboral. Es necesario que se tome en cuenta también que de acuerdo a Guell (2015) se puede definir la satisfacción laboral como la actitud general del individuo hacia su profesión, por lo que frecuentemente se asocia con las actitudes del trabajador. Esta satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que un empleado quiere y busca en su trabajo. Es lógico expresar que de acuerdo a los resultados de nuestra investigación existe un porcentaje significativo de trabajadores que no encuentra en su centro de labores los elementos que cubran sus expectativas como colaborador de la Municipalidad del Rímac.

Estos datos porcentuales y las definiciones que se detallan en líneas anteriores consolidan la existencia de una correlación que se demuestra con los resultados de la

prueba de Spearman, en donde se puede apreciar que, el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,863^*$ ). En base a estos resultados se puede expresar que si se mejoran las condiciones del clima organizacional, se lograra incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores. La existencia de correlación en nuestra investigación se fortalece con la existencia de algunos estudios como el de Bruzual (2016) denominado Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management, en donde los resultados comprobaron que clima organizacional y satisfacción laboral tienen relación positiva alta ( $r=0.790$ ,  $p = .000$ ). En razón a ello concluye que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral. La relación resulta ser también directa y permite afirmar que si una de las variables tiene alguna alteración, es probable que la otra también sufra la misma. También se tiene la investigación de Pérez y Rivera (2015) en su tesis titulada Clima organizacional satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Concluye demostrando que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas ( $Rho = ,689$ ;  $p = ,000 < ,050$ ). Los valores de la prueba son muy similares a los que se obtuvieron en nuestra investigación en cuanto al nivel de relación. Así mismo, la correlación resulta ser positiva, por lo que, si se altera una de las variables, terminara por alterar a la otra.

En cuanto al primer objetivo específico que se orientó a determinar la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. Se han obtenido valores porcentuales que indican que, el 66% de ellos percibe que la comunicación asertiva es desfavorable; el 28,3% percibe que es medianamente favorable y apenas el 5,7% de ellos percibe que la comunicación asertiva es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad sobre la comunicación asertiva es que no favorece al desarrollo de las labores. Además, el

56,6% de ellos indico que está insatisfecho con las condiciones en las cuales trabaja; así también el 37,7% expresó que esta medianamente satisfecho con las condiciones de trabajo y el 5,7% de ellos señalaron que se encuentra muy satisfecho con sus condiciones laborales. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos no están satisfechos con las condiciones laborales que tiene en esta municipalidad.

Estos resultados demuestran que no existe una buena comunicación dentro de la Municipalidad, que se convierte en un elemento que es desfavorable para la existencia de un buen clima organizacional. A ello se suma que, las condiciones en las cuales trabajan, no resultan contribuir a la satisfacción de los colaboradores de esta institución. Estas inferencias se traducen en resultados que demuestran la existencia de una correlación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, ello debido a que, según la prueba de correlación de Spearman, en la cual el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,736^*$ ). Se puede inferir que si se mejora la comunicación asertiva, es muy probable que se incremente el nivel de satisfacción de los trabajadores de esta entidad edil.

Existen investigaciones que demuestran que la satisfacción laboral no solo está relacionada al clima organizacional, sino que también, se relacionan con otros factores. Esto se puede evidenciar en la investigación de Chiang y San Martin (2015) titulada Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, El estudio encontró correlaciones estadísticamente directas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino. Se resalta en este estudio que la satisfacción laboral se presenta de acuerdo al género del trabajador, así cuando se trata del género femenino, resulta



más satisfecha la persona que trabaja debido a que tiene relaciones positivas con su jefe.

También existen investigaciones que demuestran que el clima organizacional no solo está asociado a la satisfacción laboral, sino que también se asocia a otras variables, como es el caso de la investigación de Valqui (2014) denominada, Clima Organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año, 2014 en donde los resultados señalan que existe correlación estadísticamente directa ( $r=0,638$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos del Instituto Nacional de Penitenciaría a un nivel de confianza del 95% ( $p<0.05$ ). Esta investigación no permite inferir que el desempeño puede tener un comportamiento positivo o negativo, según el tipo o las variaciones del clima de la organización donde se desarrollan.

En lo que se refiere al segundo objetivo específico que buscaba determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. Los valores porcentuales indicaron que, el 56,6% de ellos percibe que la motivación laboral es desfavorable; el 33% percibe que es medianamente favorable y el 10,4% de ellos percibe que la motivación laboral es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad sobre la motivación laboral es que no favorece al desarrollo de las tareas. Del mismo modo el 90,6% de ellos indicó que está insatisfecho con las oportunidades de promoción que tiene en su trabajo; así también el 4,7% expresó que está medianamente satisfecho con estas oportunidades y un porcentaje similar de 4,7% de ellos señalaron que se encuentra muy satisfecho con las oportunidades de promoción. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos no están satisfechos con las oportunidades de promoción que le brinda esta municipalidad.

Los resultados descriptivos se consolidan con la existencia de una correlación puesto que se evidencia que la motivación laboral, como elemento del clima organizacional, resulta ser desfavorable para que exista un clima armonioso y que

termine por manifestarse de manera positiva al relacionarse con la satisfacción laboral de los trabajadores. Ya que, la prueba de Spearman demuestra que, el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,767^*$ ). Es factible que en base a estos resultados, podamos señalar que si se incrementa el nivel de motivación laboral, es probable que se incremente de la misma forma la satisfacción laboral de los colaboradores de esta municipalidad.

Debemos tener en cuenta que también existen investigaciones que ponen de manifiesto que el clima organizacional también es una variable que no solo está relacionada a la satisfacción, si no que se encuentra asociada con otros factores como es el caso del estudio realizado por, Meléndez (2015) en su tesis titulada, Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de economía y finanzas, 2014, en donde se concluye indicando que el clima organizacional en su dimensión credibilidad incide en el desempeño laboral ( $Rho = ,689$ ;  $p = ,000 < ,050$ ). En esta investigación queda expreso que las motivaciones de los colaboradores de una organización están relacionadas con el clima que presenta su organización, en especial cuando esta goza de credibilidad por parte de sus usuarios. Otra de las investigaciones que consolida este tipo de relaciones corresponde a Becerra (2016) en su tesis titulada Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Agricultura y Riego, Lima – 2015, Sus conclusiones indican que la dimensión aspecto físico del clima organizacional es lo que motiva a los trabajadores. Situación que no ocurre con la dimensión normatividad organizacional, donde se observa que no existe una correlación positiva; es decir, el excesivo control, vigilancia y supervisión no tienen una influencia positiva en la motivación de los trabajadores ( $p = ,324 > ,050$ ). Este estudio refiere que las normas que se imponen en un centro de labores no guardan relación con el clima organizacional, sin embargo, resalta que los equipos y ambiente físico en general si guardan relación con el clima de la organización.

En lo referente al tercer objetivo específico que buscaba determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. Los resultados obtenidos indicaron que el 51,9% de ellos percibe que la toma de decisiones es medianamente favorable; el 42,5% percibe que es desfavorable y el 5,7% de ellos percibe que la toma de decisiones es muy favorable. En resumen, la percepción que tiene la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad sobre la toma de decisiones es que favorece medianamente en el desarrollo de las tareas. Del mismo modo el 61,3% de ellos indicó que está medianamente satisfecho con el reconocimiento que tiene en su trabajo; así también el 28,3% expresó que está insatisfecho con este reconocimiento y un porcentaje de 10,4% de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho con el reconocimiento que recibe. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos está medianamente satisfecho con el reconocimiento que recibe de parte de la municipalidad por su labor.

Los valores porcentuales permiten inferir que, a nivel de toma de decisiones, así como del reconocimiento que reciben por su labor los trabajadores de esta institución, se percibe que ambos son aspectos que existen o se manifiestan de manera no muy favorable, sin embargo, al presentar se en un mismo nivel, se consolida una correlación directa entre ambos. Estos se demuestran con la prueba de correlación en donde se obtuvo que la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,492^*$ ). El reconocimiento es uno de los elementos de la satisfacción laboral por lo que, determina la probabilidad de que, si se mejora la toma de decisiones, se pueda mejorar también la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac.

Tomando como referencia estos resultados se tienen investigaciones en donde se demuestra que el desempeño laboral también es un factor que está relacionado al

clima organizacional y siendo el reconocimiento un elemento de la satisfacción laboral, es muy probable que también se encuentre relacionado con el desempeño de los trabajadores, ya que, cuando un colaborador se encuentra bien reconocido por su función, buscara que su desempeño sea mayor y mejor. Así se tiene la investigación de Herrán y Pérez (2014) sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador. Llegando a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas. Por otro lado, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasiono de las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente más aun por que perciben inadecuadas condiciones de trabajo.

De igual manera, en la investigación de Málaga (2014) titulada Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2014. Se llegó a las siguientes conclusiones: El clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. Así también, el clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. (c) El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. Entiéndase que el termino afluencia no hace referencia a la dependencia de una variable sobre la otra.

Finalmente, en cuanto se refiere al cuarto objetivo específico cuyo propósito fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. Se pudo establecer valores porcentuales que indicaron que el 47,2% de ellos indicó que las relaciones interpersonales son medianamente favorables; un porcentaje similar de 47,2% expresó que es desfavorable y el 5,7% de ellos señaló que las relaciones interpersonales son muy favorables. En resumen, la mayoría de los trabajadores administrativos de esta municipalidad indicaron que las relaciones interpersonales se consideran entre medianamente favorables y desfavorables para el desarrollo de las tareas. Así mismo, se sabe que el 47,2% de ellos indicaron que está insatisfecho con la compensación que recibe por su trabajo; así también el 43,4% expresó que está medianamente satisfecho con la compensación que recibe en su centro de labores y un porcentaje de 9,4% de ellos señaló que se encuentra muy satisfecho con la compensación recibida. Por lo que, se infiere la mayoría de ellos está insatisfecho con el nivel de compensación que recibe de parte de la municipalidad por su labor.

En relación a estos dos aspectos se puede evidenciar que tanto las relaciones interpersonales, así como la compensación como parte de la satisfacción laboral, son aspectos que favorecen medianamente a la existencia de un buen clima organizacional. Queda demostrado con ello, la existencia de una correlación debido a que el valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ . Con este valor se logra rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,779^*$ ).

En función de determinar la relación del clima organizacional se ha encontrado el estudio de Aguilera (2015) titulado Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación denominada Creando Mi Futuro. Llegando a la siguiente conclusión: En términos mayoritarios, el 89% de los centros de la FCF se identifican con tipos de liderazgo bastante positivos, con niveles de satisfacción bastante altos de los líderes hacia los docentes y viceversa. El 83% valora de forma muy positiva y es

mencionado en muchos casos el esfuerzo extra que realizan en la institución todos sus empleados. También la efectividad de éstos, y en general el 78% rechazan aquellos tipos de liderazgo que implican el acto de eludir responsabilidades por parte del líder y la pasividad ante las tomas de decisiones.

Se puede ver que existen diversos factores, que determinan la existencia de un buen clima en el trabajo, siendo uno de ellos el liderazgo que se ejerce por parte de quienes tienen la función de administrar la organización. Al mismo tiempo existen investigaciones en donde se puede observar que, el clima organizacional está estrechamente relacionado con la mejora continua, como ocurre con los resultados de Núñez (2014) titulada Clima organizacional y mejora continua de los docentes de las instituciones educativas bolivarianas de las regiones de Puno y Cusco. Logrando concluir que: existen tres segmentos de comportamiento de los trabajadores un grupo, de 40% promedios, identificados y comprometidos con la mejora continua de su Institución, otro 27% promedio de indiferentes y 23% de opositores. En relación al clima el 78% considera que es poco favorable para el desarrollo de las actividades educativas.

## **V. Conclusiones**

Tomando como referencia los resultados obtenidos en esta investigación, existen evidencias suficientes para poder establecer las siguientes conclusiones:

**Primera:** se determinó que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,863^*$ ) El valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ .

**Segunda:** Se logró determinar que existe relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,736^*$ ) El valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ .

**Tercera:** Existen evidencias para determinar que existe relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,767^*$ ) El valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ .

**Cuarta:** se determinó que existe relación directa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,492^*$ ) El valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ .

**Quinta:** fue posible determinar que existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. La correlación es positiva considerable ( $Rho = ,779^*$ ) El valor de la sig, bilateral es de  $p = ,000 < ,050$ .



## **VI. Recomendaciones**

Con la intención de poder aportar de manera directa en la solución de la problemática descrita, nos permitimos recomendar lo siguiente:

**Primera:** Implementar mecanismo y canales de comunicación que sean mucho más efectivos entre las autoridades y los trabajadores de la municipalidad. Los jefes de área deben mostrarse siempre dispuestos a escuchar o dialogar con sus trabajadores.

**Segunda:** Diseñar un programa coaching para mejorar el clima organizacional de la municipalidad, buscando incrementar con ello la satisfacción laboral de los trabajadores.

**Tercera:** Establecer un programa de recompensas, bajo la gestión por resultados, en donde cada trabajador pueda incrementar su satisfacción laboral en base a los logros que obtenga en el desarrollo de sus funciones.

**Cuarta:** Planificar la ejecución de cursos de actualización, con actividades formativas permanentes que permita a los trabajadores superar sus propias dificultades y carencias.

**Quinta:** Otorgar autonomía a los trabajadores que destaquen en sus funciones, respetado el cumplimiento del reglamento y el manual de funciones de la institución.

## **VII. Referencias**

- Abarca, G. (2004). *Desarrollo organizacional: su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. Estados Unidos de América: Fondo Educativo Interamericano, S.A.
- Aguilera, C. (2011) en su tesis titulada Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro
- Bowers, O. y Taylor, J.C. (2000). *Survey of organizations: Institute for Social Research, University of Michigan, Michigan*.
- Bryman, A. 1996. *Charisma & leadership in organizations*. London, Sage Publications. P.47
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos-El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cisneros, M. (2006). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos.p.14-15
- Coaquira, M y Quispe, I.(2014) “Influencia del liderazgo de los directores en el desarrollo de los Procesos de Gestión Educativa en las Instituciones Educativas Secundarias públicas de la ciudad de Puno”.
- Córcega, A. y Subero, L. (2008) sostiene en su trabajo “Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo bolivariano “Creación Cantarrana”.
- Cornejo, M. (1996). *Liderazgo de excelencia*. México: Grad.
- Daft, R. (2005). *Teoría y diseño organizacional*. (8ª edición). México: International Thomson. P. 446
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. México: International Thomson p.33
- Delgado, S. y Ena, B. (2005). *Recursos humanos*. (2ª ed.). España, Madrid: Thomson; Paraninfo.
- Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Fourgous, J. y Iturralde, B. (1991). *Medir y mejorar el clima social en la empresa*. Les Editions Organisation, París
- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2004). *El líder resonante crea más*. (2ª ed.). Argentina, Buenos Aires: Artes Gráficas Piscis.
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La muralla S.A..

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jesuino, A. (1996). *Dimensiones del clima organizacional*. Extraído el 3 de diciembre del 2007 desde: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>.
- Lawrence, P. y Lorsch, J. (1972). *El desenvolvimiento de las organizaciones: diagnóstico y resultados*. Sao Paulo.
- Leithwood, K. (Mayo/agosto, 1994). *Liderazgo para la reestructuración de las escuelas*. "Revista de Educación", 304 (2), 31-60.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1998). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Graduate School of Business Administration. Boston: Press.
- Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos. p. 3
- Noguera, J., Pitarch, D. y Esparcia, J. (2009). *Gestión y promoción del desarrollo local*. Edit. Publicación de la Universidad de Valencia. España. p.310
- Pedraja, L. y Rodríguez, P. (2004) en su tesis titulada *Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones Públicas*. Universidad de Tarapacá. Chile.
- Quintero, L., Biela, R., Barrera, A. y Campo A. (2007) *Análisis factorial exploratorio de la escala de satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucarmanga, Colombia*. Revista Facultad de Medicina Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622008001002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008001002)
- Rodríguez, D (1995) *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile. Pp. 35
- Valdés, E. (2005), *Desarrollar el Capital Humano*, Universidad de Salamanca, Madrid España. Pp. 38,39
- Vásquez, F. (2001). *Competencias para la vida*. ISBN. México. Pp. 968
- Yukl, G (1992). *Handbook of industrial and organizational psychology*. California: consultingPsycholigistsPress

Zaldívar, D. (2007) *Competencias comunicativas y relaciones interpersonales*.  
Extraído el 15 de diciembre, p.38 <http://www.saludparalavida.cu>

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. Autor: Br. Richard Cleofe, Llanca Flores.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación entre la toma de</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la</p>	<b>Variable 1: Clima organizacional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad para manifestar ideas.</li> <li>- Respeto a las opiniones de terceros.</li> <li>- Búsqueda de solución a conflictos.</li> <li>- Mesura al expresarse.</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]
			Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores intrínsecos</li> <li>- Factores extrínsecos</li> <li>- Expectativas personales.</li> <li>- Identidad laboral.</li> </ul>	8,9,10,11,12,13,14,		Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]
			Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios reflexivos.</li> <li>- Elección de alternativas.</li> <li>- Comunicación de resultados.</li> </ul>	15,16,17,18,19,20,21,		Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización del diálogo.</li> <li>- Saber escuchar a los demás.</li> <li>- Solidaridad y compañerismo.</li> <li>- Tolerancia y responsabilidad.</li> </ul>	22,23,24,25,26,27,28.	Muy Favorable [27 – 35] Medianamente favorable [17 – 26] Desfavorable [7 – 16]				



<p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?</p> <p><b>Problema específico 5</b> ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018?</p>	<p>decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018</p>	<p>Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe relación directa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018</p>	<b>Variable 2: satisfacción laboral</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			<b>Condiciones de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acondicionamiento del ambiente</li> <li>- Clima laboral</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Muy satisfecho [27 – 35] Medianamente satisfecho [17 – 26] Insatisfecho [7 – 16]	
			<b>Oportunidades de promoción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades ascenso</li> <li>- Delegación de coordinación por área.</li> <li>- Delegación de funciones por perfil profesional.</li> </ul>	8,9,10,11,12,13,14,		Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Indiferente (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1)	Muy satisfecho [27 – 35] Medianamente satisfecho [17 – 26] Insatisfecho [7 – 16]
			<b>Reconocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de logros a nivel personal</li> <li>- Reconocimiento de logros a nivel de área.</li> <li>- Reconocimiento de logros a nivel institucional.</li> </ul>	15,16,17,18,19,20,21,		Muy satisfecho [27 – 35] Medianamente satisfecho [17 – 26] Insatisfecho [7 – 16]	
<b>Compensación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel remunerativo</li> <li>- Oportunidades de mejora salarial.</li> <li>- Remuneraciones extraordinarias.</li> </ul>	22,23,24,25,26,27,28.	Muy satisfecho [27 – 35] Medianamente satisfecho [17 – 26] Insatisfecho [7 – 16]					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Censal</p> <p><b>Tamaño de la muestra:</b> 106 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac.</p>	<p><b>Variable 1: Clima organizacional</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario Adpatado de de Litwin y Stringer (2008)</p> <hr/> <p><b>Variable 2: satisfacción laboral</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario adaptado de la teoría de Guell (2015)</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p> <p><b>Inferencial:</b> Para la prueba de hipótesis se utilizará el Estadígrafo de Rho de Spearman, debido a que ambas variables son categóricas o cualitativas.</p>

## Anexo 2. Instrumentos de medición de variables

## Cuestionario sobre clima organizacional

Estimado colaborador:

Solicito su tiempo para el llenado de este cuestionario, que corresponde a la investigación que realizo como parte de mis estudios de Postgrado en la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo título objetivo es recolectar información sobre el clima organizacional.

**Instrucciones:**

Debes **marcar con un "X"** el recuadro que tenga tu respuesta. **DEBES SER TOTALMENTE VERAZ.**  
*No puedes marcar más de una alternativa o realizar borrones o enmendaduras.*

Las opciones que se te presenta son:

- 5..... TOTALMENTE DE ACUERDO  
 4..... DE ACUERDO  
 3..... EN PARTE  
 2..... EN DESACUERDO  
 1..... TOTALMENTE EN DESACUERDO

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Nº	ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En parte	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>						
1	Puedes expresar tus ideas libremente.					
2	Se toman en cuenta tus ideas.					
3	Se respeta la opinión de los demás.					
4	Los trabajadores saben escuchar a sus colegas de trabajo.					
5	Existe una búsqueda constante de la solución a los conflictos.					
6	Los trabajadores administrativos se expresan de manera sensata.					

7	Los trabajadores administrativos utilizan un vocabulario culto y de respeto.					
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
8	La motivación en los trabajadores es un factor determinante en su labor.					
9	La motivación del trabajador se produce por factores internos.					
10	La motivación en el trabajador se produce por factores externos.					
11	La motivación de un trabajador se proyecta a los demás.					
12	Los intereses personales se dejan de lado en la institución.					
13	Existe firmeza en la búsqueda del logro de objetivos.					
14	Los trabajador están identificados con su labor					
<b>TOMA DE DECISIONES</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15	Existe una cultura de información de logros y dificultades en la institución.					
16	Los trabajadores se sienten importantes para la institución.					
17	Se busca elevar la autoestima de los trabajadores.					
18	Se ha instaurado espacios para la autorreflexión de manera amical y respetuosa.					
19	Todos aportan a lo solución de problemas.					
20	Las funciones encargadas terminan con la elaboración del informe.					
21	Se respeta los informes de las diferentes comisiones					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
22	Los trabajadores tienen una actitud dialogante.					
23	Consideran que el dialogar sobre la problemática es mucho más importante que ser indiferentes.					
24	Se sabe escuchar a los demás.					
25	Los trabajadores son solidarios con sus pares.					

26	Existe un clima de fraternidad.					
27	Los trabajadores se caracterizan por ser tolerantes.					
28	Existe responsabilidad en sus actos					
<b>TOTAL</b>						

## Cuestionario sobre satisfacción laboral

Estimado Docente:

Solicito su colaboración en el llenado de este cuestionario, que corresponde a la investigación que realizo como parte de mis estudios de Postgrado en la Universidad Cesar Vallejo y que busca recolectar información sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad.

### Instrucciones:

Debes **marcar con un "X"** el recuadro que tenga tu respuesta. **DEBES SER TOTALMENTE VERAZ.**  
*No puedes marcar más de una alternativa o realizar borrones o enmendaduras.*

Las opciones que se te presenta son:

- 3..... MUY SATISFECHO  
4..... SATISFECHO  
3..... INDIFERENTE  
2..... INSATISFECHO  
1..... MUY INSATISFECHO

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Nº	ÍTEMS	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
		5	4	3	2	1
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
1	Estas a gusto en tu institución por la forma como esta acondicionada para favorecer el desarrollo de actividades laborales.					
2	Te sientes satisfecho porque la institución cuenta con mecanismos Tecnológicos que facilita tu labor.					
3	Te sientes satisfecho con el clima de la institución porque fortalece tu desempeño.					
4	Te gusta laborar en esta institución porque durante el desarrollo de las actividades diarias la participación es armoniosa.					
5	Estas a gusto en tu institución porque los jefes apoyan el trabajo que realizas.					
6	Te sientes satisfecho porque tienes un espacio apropiado para cumplir tu función.					
7	Te sientes satisfecho porque si no cuentas con ambientes, los jefes disponen de inmediato un lugar apropiado para la función que realizas.					
<b>OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN</b>		5	4	3	2	1

8	Estas satisfecho de participar en los talleres de actualización porque te brinda oportunidades de mejoras salariales.					
9	Actualmente te sientes preparado para participar en evaluaciones para ascenso o nombramiento					
10	Laborar en esta institución te hace sentir que estás preparado para dirigir a los demás.					
11	Estas satisfecho porque sientes que preparado para asumir mejor la coordinación de tu área, si así se diera el caso.					
12	Estas satisfecho porque te han designado en un área donde tienen mayor responsabilidad.					
13	Las funciones que realizas están en concordancia a tu perfil profesional.					
14	Eres el que mayor delegación de funciones recibe, debido a que eres un profesional competente.					
<b>RECONOCIMIENTO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15	Reconoces que haber participado de manera responsable en el proceso de selección de personal para ingresar a laborar, te brinda mayores opciones laborales.					
16	Te sientes satisfecho porque durante el proceso de selección de personal reconocieron que eres el trabajador que requería la institución.					
17	Tus logros personales te hacen sentir un profesional distinto a los demás.					
18	El área donde laboras es reconocida por los logros que obtienen.					
19	Te sientes el motor y el motivo que impulsa a los demás trabajadores de tu área.					
20	En algún momento has sido elegido el empujado del mes en tu institución.					
21	Eres mencionado por los jefes cada vez que felicitan por la labor y los logros obtenidos en favor de la institución.					
<b>COMPENSACIÓN</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
22	Te sientes satisfecho con el nivel salarial que percibes por tu labor.					
23	Reconoces que tu labor es ardua pero es bien recompensada.					
24	Participas activamente en cursos de actualización porque te brinda oportunidades de mejora remunerativa.					
25	Consideras que este trabajo te puede dar la oportunidad de encontrar otra labor mejor remunerada.					
26	Tus horas de labora compensan tus horas de descanso.					
27	Tu tiempo extra en el trabajo es recompensado.					
28	Existe un pago diferenciado según los resultados alcanzados.					
<b>TOTAL</b>						

## Anexo 3. Base de la prueba piloto

Clima organizacional																												
Nº	COMUNICACIÓN ASERTIVA							MOTIVACIÓN LABORAL							TOMA DE DECISIONES							RELACIONES INTERPERSONALES						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	2	2	1	1	1	2	5	1	3	1	2	2	1	3	2	1	3	1	3
2	3	1	3	5	1	4	1	4	3	5	5	1	3	2	2	3	1	4	3	5	5	1	5	3	1	3	5	3
3	4	1	1	5	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	3	4	1	4	3	4
4	3	4	3	5	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	1	2	4	3	3	3	3	5	5	3	2	3	4	3
5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	2	5	3	2	2	1	5	3	3	5	2	5	3	3	5	3	3	3
6	1	5	1	5	2	5	2	5	1	4	2	5	1	2	1	3	2	5	1	4	2	2	5	2	4	5	5	2
7	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	1	2	1	4	4	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3
8	3	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1	5	1	1	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	4	3	3
9	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	5	1	2	2	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3
10	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	2	1	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
11	3	1	1	2	1	3	1	4	1	2	2	1	5	2	3	2	1	4	1	2	2	1	3	3	1	5	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	3	1	2	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	5	3
13	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	2	5	1	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4
14	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	4	5	2	5	5	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3
17	3	1	1	4	1	3	1	5	1	2	2	1	5	1	3	1	1	5	1	2	2	1	3	3	1	5	3	3
18	3	3	3	4	3	5	3	1	3	4	3	3	5	2	2	1	3	1	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
19	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5
20	5	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	3	5	2	2	1	2	5	5	5	5	2	2	5	2	5	3	5
21	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	2	5	3	4	5	2	5	3	3	5	2	5	3	3	5	3	3	3
22	1	5	1	4	2	5	2	5	1	4	2	5	1	1	2	5	2	5	1	4	2	2	5	2	4	5	5	2
23	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3
24	3	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	3	3	1	4	3	3
25	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3
26	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	2	2	1	4	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
27	3	1	1	2	1	3	1	4	1	2	2	1	1	2	1	3	1	4	1	2	2	1	3	3	1	5	3	3
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	2	1	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	5	3
29	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	1	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4
30	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	4	3	1	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3





## Anexo 4 Análisis de confiabilidad

### Fiabilidad

#### Escala: Clima organizacional

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	28

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	79,5333	259,361	,214	,884
VAR00002	79,5333	227,982	,783	,870
VAR00003	79,8333	229,937	,778	,870
VAR00004	79,3000	256,286	,215	,885
VAR00005	79,9667	238,102	,660	,874
VAR00006	79,1667	252,282	,343	,882
VAR00007	79,8667	234,809	,726	,873
VAR00008	79,1667	257,523	,172	,886
VAR00009	80,0333	235,137	,793	,871
VAR00010	79,5333	239,637	,687	,874
VAR00011	79,8333	250,833	,496	,879
VAR00012	79,5333	227,982	,783	,870
VAR00013	79,0333	246,240	,337	,884
VAR00014	80,8333	260,144	,183	,884
VAR00015	80,5000	262,948	,030	,889
VAR00016	80,5000	270,190	-,153	,893
VAR00017	79,8667	234,809	,726	,873
VAR00018	79,1667	257,523	,172	,886
VAR00019	80,0333	235,137	,793	,871
VAR00020	79,5333	239,637	,687	,874
VAR00021	79,8333	250,833	,496	,879
VAR00022	79,7333	234,133	,639	,874
VAR00023	79,4000	265,076	-,019	,889
VAR00024	79,6333	255,551	,332	,882
VAR00025	79,7667	232,806	,746	,872
VAR00026	78,9333	269,857	-,176	,890
VAR00027	79,5667	259,909	,118	,887
VAR00028	79,4667	258,878	,300	,883

## Fiabilidad

### Escala: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	28

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,2333	262,944	,146	,887
VAR00002	75,2333	227,495	,836	,870
VAR00003	75,5333	231,085	,792	,872
VAR00004	75,3000	246,769	,582	,879
VAR00005	75,6667	235,540	,777	,873
VAR00006	74,8667	255,706	,296	,885
VAR00007	75,5667	232,806	,826	,872
VAR00008	74,8667	262,395	,092	,889
VAR00009	75,7333	236,961	,791	,873
VAR00010	76,5333	263,016	,143	,887
VAR00011	76,2000	263,821	,055	,890
VAR00012	76,2000	269,614	-,092	,894

VAR00013	75,5333	231,085	,792	,872
VAR00014	75,3000	246,769	,582	,879
VAR00015	75,6667	235,540	,777	,873
VAR00016	74,8667	255,706	,296	,885
VAR00017	75,5667	232,806	,826	,872
VAR00018	76,1000	266,093	-,003	,892
VAR00019	76,3000	269,666	-,093	,894
VAR00020	76,1000	253,128	,338	,884
VAR00021	75,5333	254,189	,440	,882
VAR00022	75,4333	230,806	,757	,873
VAR00023	75,1000	269,679	-,097	,892
VAR00024	75,3333	260,989	,201	,886
VAR00025	75,4667	231,775	,817	,872
VAR00026	74,6333	276,171	-,327	,894
VAR00027	75,5333	254,189	,440	,882
VAR00028	75,6000	234,800	,786	,873

Anexo 5. Certificados de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL.

N°	ÍTEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>								
1	Puedes expresar tus ideas libremente.	✓		✓		✓		
2	Se toman en cuenta tus ideas.	✓		✓		✓		
3	Se respeta la opinión de los demás.	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores saben escuchar a sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Existe una búsqueda constante de la solución a los conflictos.	✓		✓		✓		
6	Los trabajadores administrativos se expresan de manera sensata.	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores administrativos utilizan un vocabulario culto y de respeto.	✓		✓		✓		
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>								
8	La motivación en los trabajadores es un factor determinante en su labor.	✓		✓		✓		
9	La motivación del trabajador se produce por factores internos.	✓		✓		✓		
10	La motivación en el trabajador se produce por factores externos.	✓		✓		✓		
11	La motivación de un trabajador se proyecta a los demás.	✓		✓		✓		
12	Los intereses personales se dejan de lado en la institución.	✓		✓		✓		
13	Existe firmeza en la búsqueda del logro de objetivos.	✓		✓		✓		

14	Los trabajador están identificados con su labor	<input checked="" type="checkbox"/>							
<b>TOMA DE DECISIONES</b>									
15	Existe una cultura de información de logros y dificultades en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	Los trabajadores se sienten importantes para la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>							
17	Se busca elevar la autoestima de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>							
18	Se ha instaurado espacios para la autorreflexión de manera amical y respetuosa.	<input checked="" type="checkbox"/>							
19	Todos aportan a lo solución de problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
20	Las funciones encargadas terminan con la elaboración del informe.	<input checked="" type="checkbox"/>							
21	Se respeta los informes de las diferentes comisiones	<input checked="" type="checkbox"/>							
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>									
22	Los trabajadores tienen una actitud dialogante.	<input checked="" type="checkbox"/>							
23	Consideran que el dialogar sobre la problemática es mucho más importante que ser indiferentes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
24	Se sabe escuchar a los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>							
25	Los trabajadores son solidarios con sus pares.	<input checked="" type="checkbox"/>							
26	Existe un clima de fraternidad.	<input checked="" type="checkbox"/>							
27	Los trabajadores se caracterizan por ser tolerantes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
28	Existe responsabilidad en sus actos	<input checked="" type="checkbox"/>							
<b>TOTAL</b>		<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gerardo Oscar Felgar DNI: 31169552

Especialidad del validador: Psicología

06 de 09 del 2008

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

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

  
Firma del Experto Informante.





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL.**

N°	ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1	Estas a gusto en tu institución por la forma como esta acondicionada para favorecer el desarrollo de actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	Te sientes satisfecho porque la institución cuenta con mecanismos Tecnológicos que facilita tu labor.	✓		✓		✓		
3	Te sientes satisfecho con el clima de la institución porque fortalece tu desempeño.	✓		✓		✓		
4	Te gusta laborar en esta institución porque durante el desarrollo de las actividades diarias la participación es armoniosa.	✓		✓		✓		
5	Estas a gusto en tu institución porque los jefes apoyan el trabajo que realizas.	✓		✓		✓		
6	Te sientes satisfecho porque tienes un espacio apropiado para cumplir tu función.	✓		✓		✓		
7	Te sientes satisfecho porque si no cuentas con ambientes, los jefes disponen de inmediato un lugar apropiado para la función que realizas.	✓		✓		✓		
<b>OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN</b>								
8	Estas satisfecho de participar en los talleres de actualización porque te brinda oportunidades de mejoras salariales.	✓		✓		✓		
9	Actualmente te sientes preparado para participar en evaluaciones para ascenso o nombramiento	✓		✓		✓		
10	Laborar en esta institución te hace sentir que estás preparado para dirigir a os demás.	✓		✓		✓		
11	Estas satisfecho porque sientes que preparado para asumir mejor la coordinación de tu área, si así se diera el caso.	✓		✓		✓		
12	Estas satisfecho porque te han designado en un área donde tienen mayor responsabilidad.	✓		✓		✓		

13	Las funciones que realizas están en concordancia a tu perfil profesional.	✓								
14	Eres el que mayor delegación de funciones recibe, debido a que eres un profesional competente.	✓								
	<b>RECONOCIMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Reconoces que haber participado de manera responsable en el proceso de selección de personal para ingresar a laborar, te brinda mayores opciones laborales.	✓		✓		✓		✓		
16	Te sientes satisfecho porque durante el proceso de selección de personal reconocieron que eres el trabajador que requería la institución.	✓		✓		✓		✓		
17	Tus logros personales te hacen sentir un profesional distinto a los demás.	✓		✓		✓		✓		
18	El área donde laboras es reconocida por los logros que obtienen.	✓		✓		✓		✓		
19	Te sientes el motor y el motivo que impulsa a los demás trabajadores de tu área.	✓		✓		✓		✓		
20	En algún momento has sido elegido el empleado del mes en tu institución.	✓		✓		✓		✓		
21	Eres mencionado por los jefes cada vez que felicitan por la labor y los logros obtenidos en favor de la institución.	✓		✓		✓		✓		
	<b>COMPENSACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Te sientes satisfecho con el nivel salarial que percibes por tu labor.	✓		✓		✓		✓		
23	Reconoces que tu labor es ardua, pero es bien recompensada.	✓		✓		✓		✓		
24	Participas activamente en cursos de actualización porque te brinda oportunidades de mejora remunerativa.	✓		✓		✓		✓		
25	Consideras que este trabajo te puede dar la oportunidad de encontrar otra labor mejor remunerada.	✓		✓		✓		✓		
26	Tus horas de labora compensan tus horas de descanso.	✓		✓		✓		✓		
27	Tu tiempo extra en el trabajo es recompensado.	✓		✓		✓		✓		
28	Existe un pago diferenciado según los resultados alcanzados.	✓		✓		✓		✓		
	<b>TOTAL</b>	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Enrique Oscar Fajardo   DNI: 34669557

Especialidad del validador: Docente en biología

06 de 13 del 2018

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

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Nº	ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>								
1	Puedes expresar tus ideas libremente.	✓		✓		✓		
2	Se toman en cuenta tus ideas.	✓		✓		✓		
3	Se respeta la opinión de los demás.	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores saben escuchar a sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Existe una búsqueda constante de la solución a los conflictos.	✓		✓		✓		
6	Los trabajadores administrativos se expresan de manera sensata.	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores administrativos utilizan un vocabulario culto y de respeto.	✓		✓		✓		
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>								
8	La motivación en los trabajadores es un factor determinante en su labor.	✓		✓		✓		
9	La motivación del trabajador se produce por factores internos.	✓		✓		✓		
10	La motivación en el trabajador se produce por factores externos.	✓		✓		✓		
11	La motivación de un trabajador se proyecta a los demás.	✓		✓		✓		
12	Los intereses personales se dejan de lado en la institución.	✓		✓		✓		
13	Existe firmeza en la búsqueda del logro de objetivos.	✓		✓		✓		

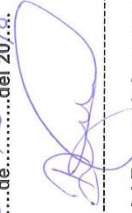
14	Los trabajador están identificados con su labor	✓							
<b>TOMA DE DECISIONES</b>									
15	Existe una cultura de información de logros y dificultades en la institución.	✓							
16	Los trabajadores se sienten importantes para la institución.	✓							
17	Se busca elevar la autoestima de los trabajadores.	✓							
18	Se ha instaurado espacios para la autorreflexión de manera amical y respetuosa.	✓							
19	Todos aportan a lo solución de problemas.	✓							
20	Las funciones encargadas terminan con la elaboración del informe.	✓							
21	Se respeta los informes de las diferentes comisiones	✓							
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>									
22	Los trabajadores tienen una actitud dialogante.	✓							
23	Consideran que el dialogar sobre la problemática es mucho más importante que ser indiferentes.	✓							
24	Se sabe escuchar a los demás.	✓							
25	Los trabajadores son solidarios con sus pares.	✓							
26	Existe un clima de fraternidad.	✓							
27	Los trabajadores se caracterizan por ser tolerantes.	✓							
28	Existe responsabilidad en sus actos	✓							
<b>TOTAL</b>									
		✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. Duilio Fuentes Delgado   DNI: 29483664

Especialidad del validador: Maestría en Administración

10 de 12 del 2018  


Firma del Experto Informante.

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

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



ESCUELA DE POSGRADO

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL.**

Nº	ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1	Estas a gusto en tu institución por la forma como esta acondicionada para favorecer el desarrollo de actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	Te sientes satisfecho porque la institución cuenta con mecanismos Tecnológicos que facilita tu labor.	✓		✓		✓		
3	Te sientes satisfecho con el clima de la institución porque fortalece tu desempeño.	✓		✓		✓		
4	Te gusta laborar en esta institución porque durante el desarrollo de las actividades diarias la participación es armoniosa.	✓		✓		✓		
5	Estas a gusto en tu institución porque los jefes apoyan el trabajo que realizas.	✓		✓		✓		
6	Te sientes satisfecho porque tienes un espacio apropiado para cumplir tu función.	✓		✓		✓		
7	Te sientes satisfecho porque si no cuentas con ambientes, los jefes disponen de inmediato un lugar apropiado para la función que realizas.	✓		✓		✓		
<b>OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN</b>								
8	Estas satisfecho de participar en los talleres de actualización porque te brinda oportunidades de mejoras salariales.	✓		✓		✓		
9	Actualmente te sientes preparado para participar en evaluaciones para ascenso o nombramiento	✓		✓		✓		
10	Laborar en esta institución te hace sentir que estás preparado para dirigir a os demás.	✓		✓		✓		
11	Estas satisfecho porque sientes que preparado para asumir mejor la coordinación de tu área, si así se diera el caso.	✓		✓		✓		
12	Estas satisfecho porque te han designado en un área donde tienen mayor responsabilidad.	✓		✓		✓		

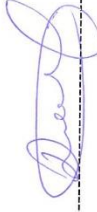




Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   No aplicable []  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miguel Fuentes Delgado   DNI: 29483664  
Especialidad del validador: Magister en Administración

.....de 10 de 12 del 2018.....



Firma del Experto Informante.

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL.**

N°	ÍTEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>								
1	Puedes expresar tus ideas libremente.	✓		✓		✓		
2	Se toman en cuenta tus ideas.	✓		✓		✓		
3	Se respeta la opinión de los demás.	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores saben escuchar a sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Existe una búsqueda constante de la solución a los conflictos.	✓		✓		✓		
6	Los trabajadores administrativos se expresan de manera sensata.	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores administrativos utilizan un vocabulario culto y de respeto.	✓		✓		✓		
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>								
8	La motivación en los trabajadores es un factor determinante en su labor.	✓		✓		✓		
9	La motivación del trabajador se produce por factores internos.	✓		✓		✓		
10	La motivación en el trabajador se produce por factores externos.	✓		✓		✓		
11	La motivación de un trabajador se proyecta a los demás.	✓		✓		✓		
12	Los intereses personales se dejan de lado en la institución.	✓		✓		✓		
13	Existe firmeza en la búsqueda del logro de objetivos.	✓		✓		✓		

14	Los trabajador están identificados con su labor	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>TOMA DE DECISIONES</b>									
15	Existe una cultura de información de logros y dificultades en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Los trabajadores se sienten importantes para la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Se busca elevar la autoestima de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Se ha instaurado espacios para la autorreflexión de manera amical y respetuosa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Todos aportan a lo solución de problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Las funciones encargadas terminan con la elaboración del informe.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Se respeta los informes de las diferentes comisiones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>									
22	Los trabajadores tienen una actitud dialogante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Consideran que el dialogar sobre la problemática es mucho más importante que ser indiferentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Se sabe escuchar a los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Los trabajadores son solidarios con sus pares.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Existe un clima de fraternidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Los trabajadores se caracterizan por ser tolerantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Existe responsabilidad en sus actos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TOTAL</b>									

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Carlos Arevalo Celis    DNI: 09004160

Especialidad del validador: Magister en Administración

11 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL.**

N°	ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1	Estas a gusto en tu institución por la forma como esta acondicionada para favorecer el desarrollo de actividades laborales.	/		/		/		
2	Te sientes satisfecho porque la institución cuenta con mecanismos Tecnológicos que facilita tu labor.	/		/		/		
3	Te sientes satisfecho con el clima de la institución porque fortalece tu desempeño.	/		/		/		
4	Te gusta laborar en esta institución porque durante el desarrollo de las actividades diarias la participación es armoniosa.	/		/		/		
5	Estas a gusto en tu institución porque los jefes apoyan el trabajo que realizas.	/		/		/		
6	Te sientes satisfecho porque tienes un espacio apropiado para cumplir tu función.	/		/		/		
7	Te sientes satisfecho porque si no cuentas con ambientes, los jefes disponen de inmediato un lugar apropiado para la función que realizas.	/		/		/		
<b>OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN</b>								
8	Estas satisfecho de participar en los talleres de actualización porque te brinda oportunidades de mejoras salariales.	/		/		/		
9	Actualmente te sientes preparado para participar en evaluaciones para ascenso o nombramiento	/		/		/		
10	Laborar en esta institución te hace sentir que estás preparado para dirigir a os demás.	/		/		/		
11	Estas satisfecho porque sientes que preparado para asumir mejor la coordinación de tu área, si así se diera el caso.	/		/		/		
12	Estas satisfecho porque te han designado en un área donde tienen mayor responsabilidad.	/		/		/		

13	Las funciones que realizas están en concordancia a tu perfil profesional.	/				/					
14	Eres el que mayor delegación de funciones recibe, debido a que eres un profesional competente.	/				/					
<b>RECONOCIMIENTO</b>											
15	Reconoces que haber participado de manera responsable en el proceso de selección de personal para ingresar a laborar, te brinda mayores opciones laborales.	/				/					
16	Te sientes satisfecho porque durante el proceso de selección de personal reconocieron que eres el trabajador que requería la institución.	/				/					
17	Tus logros personales te hacen sentir un profesional distinto a los demás.	/				/					
18	El área donde laboras es reconocida por los logros que obtienen.	/				/					
19	Te sientes el motor y el motivo que impulsa a los demás trabajadores de tu área.	/				/					
20	En algún momento has sido elegido el empelado del mes en tu institución.	/				/					
21	Eres mencionado por los jefes cada vez que felicitan por la labor y los logros obtenidos en favor de la institución.	/				/					
<b>COMPENSACIÓN</b>											
22	Te sientes satisfecho con el nivel salarial que percibes por tu labor.	/				/					
23	Reconoces que tu labor es ardua, pero es bien recompensada.	/				/					
24	Participas activamente en cursos de actualización porque te brinda oportunidades de mejora remunerativa.	/				/					
25	Consideras que este trabajo te puede dar la oportunidad de encontrar otra labor mejor remunerada.	/				/					
26	Tus horas de labora compensan tus horas de descanso.	/				/					
27	Tu tiempo extra en el trabajo es recompensado.	/				/					
28	Existe un pago diferenciado según los resultados alcanzados.	/				/					
<b>TOTAL</b>											

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dni Mg: Carlos Andrés Celis    DNI: 09004160

Especialidad del validador: Magister en Administración

11 de 12 del 2018



-----  
Firma del Experto Informante.

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

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











Anexo 7. Evidencias

Resultado Manuel 2.spv [Documento 1] - IBM SPSS Statistics Visor

NONPAR CORR  
/VARIABLES=VAR00005 VAR00006  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			Variable(1) Clima organizaciona l	Variable(2) Satisfacion laboral
Rho de Spearman	Variable(1) Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,863 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Variable(2) Satisfacion laboral	Coefficiente de correlación	,863 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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

NONPAR CORR  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

\*Resultado Manuel 2.spv [Documento 1] - IBM SPSS Statistics Visor

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			Variable(1) Clima organizaciona l	Variable(2) Satisfacion laboral
Rho de Spearman	Variable(1) Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,863 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Variable(2) Satisfacion laboral	Coefficiente de correlación	,863 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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

NONPAR CORR  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			Comunicación n asertiva	Variable(2) Satisfacion laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,736 <sup>**</sup>

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 62, W: 1079 pt



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018**", del (de la) estudiante **Llanca Flores, Richard Cleofe**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 16 de enero del 2019



**Dr. Felipe Guizado Oscco**

DNI: 31169557

feedback studio Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rimac, 2018

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital del Rimac, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Dr. Richard Cleofe, Llanca Flores

**ASESOR:**  
Dra. Felipe Guizado Oscco.

**SECCIÓN:**  
Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

UCV  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
INVESTIGACIÓN  
CAMPUS LIMA NOROCCIDENTAL

Resumen de coincidencias  
21 %  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes un inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe El punto de internet	15 % >
2	Entregado a Biblioteca Trabaja el estudiante	6 % >

Página 1 de 109 Número de palabras: 19278 Text only Report High Resolution Activo 16:59 1/6/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

LLANCA FLORES, RICHARD CLEOFE
D.N.I. : 09759932
Domicilio : Calle Manco Capac 153 - Departamento 103
Teléfono : Fijo : 6586410 Móvil : 943826743
E-mail : ricichardf@hotmai.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

Grado : Maestro
Mención : Gestión Pública

[ ] Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LLANCA FLORES, RICHARD CLEOFE

Título de la tesis:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital del Rimac, 2018.

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

09/03/19





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RICHARD CLEOFE, LONCA FLORES

INFORME TÍTULADO:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital del Rimac, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma manuscrita]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN