



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una  
Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Telles Bejarano, Isabel Lorena (ORCID: 0000-0002-5385-1883)

**ASESOR:**

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mis padres que siempre me brindaron su apoyo incondicional, a mis hermanos que son mis amigos desde el primer día de vida, a mi hijita Maite que es mi motor y mi motivo para seguir. A mi esposo José Alarcón que es mi compañero, mi fiel amigo y mi soporte de vida.

### **Agradecimiento**

En primero lugar agradecer a DIOS por todas las fortalezas y debilidades que me dio.

A cada persona quien estuvo conmigo motivándome a seguir creciendo tanto en lo personal como profesional.

Y en especial a todos mis maestros que me brindaron su apoyo en mi formación académica desde el primer ciclo hasta culminarlo.

## Índice de contenidos

|   | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento                                      | iii  |
| Índice de contenidos                                | iv   |
| Índice de Tablas                                    | v    |
| Resumen   | vi   |
| Abstract  | vii  |
| I. INTRODUCCIÓN                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                   | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                    | 17   |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación               | 17   |
| 3.2 Variable y operacionalización                   | 18   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo                   | 19   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20   |
| 3.5 Procedimiento                                   | 21   |
| 3.6 Método de análisis de datos                     | 21   |
| 3.7 Aspectos Éticos                                 | 21   |
| IV. RESULTADOS                                      | 23   |
| V. DISCUSIÓN  | 27   |
| VI. CONCLUSIONES                                    | 30   |
| VII. RECOMENSACIONES                                | 31   |
| REFERENCIAS   | 32   |
| ANEXOS  | 35   |

## Índice de tablas

|         |   | Pág. |
|---------|---|------|
| Tabla 1 | Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre las variables clima social laboral y la satisfacción laboral                | 23   |
| Tabla 2 | Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión clima laboral y la variable satisfacción laboral               | 24   |
| Tabla 3 | Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión aspectos físicos y la variable satisfacción laboral            | 24   |
| Tabla 4 | Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión normatividad organizacional y la variable satisfacción laboral | 25   |
| Tabla 5 | Operacionalización de la variable clima social laboral  | 45   |
| Tabla 6 | Operacionalización de la variable satisfacción laboral  | 45   |

## Resumen

El objetivo general determinar la relación entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. Según la metodología de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, de diseño no experimental, correlacional y transversal; con una población de 40 trabajadores administrativos. El instrumento empleado para medir la variable clima social laboral fue la escala de clima social laboral de Wes, cuyos autores son Moos, Moos y Trickett (1984). En el Perú fue adaptado por Chacón (2018). Y para la variable satisfacción laboral se empleó el cuestionario de Font Roja, cuyos autores fueron Aranaz y Mira (1988). Tras el análisis de los resultados se aprecia que el grado correlación entre las variables es de ,575 es decir existe correlación positiva y moderada entre las variables y el p-valor es ,000 que es menor a  $\alpha = ,05$  debido a ello se rechaza la hipótesis nula, en conclusión, se puede decir que, a un mayor nivel de clima social laboral, se logrará un mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

**Palabras clave:** clima social laboral, satisfacción laboral, municipalidad, trabajadores.

## **Abstract**

The general objective to determine the relationship between the social work climate and job satisfaction in workers of the Municipality of the Province of Barranca, 2020. According to the research methodology it corresponds to the quantitative approach, it was of a basic type of non-experimental cross-sectional correlational design. With a population of 40 administrative workers. The instrument used to measure the labor social climate variable was Wes's social labor climate scale, whose authors are Moos, Moos and Trickett (1984). In Peru it was adapted by Chacón (2018). And for the job satisfaction variable, the Font Roja questionnaire was used, whose authors were Aranaz and Mira (1988). After the analysis of the results, it can be seen that the degree of correlation between the variables is .575, that is, there is a positive and moderate correlation between the variables and the p-value is .000 is lower than  $\alpha = .05$ , due to this the null hypothesis, In conclusion, it can be said that, at a higher level of social work environment, a higher level of job satisfaction will be achieved in workers.

**Keywords:** social work climate, job satisfaction, municipality, and workers.

## I. INTRODUCCIÓN

Lo más importante del clima social laboral al interior de una organización es ofrecer un ambiente adecuado para sus colaboradores, incluyendo factores esenciales como la comunicación y trabajo en equipo, de esta forma incrementar su productividad. En caso la empresa presente factores negativos no se desarrolla un clima social idóneo, en consecuencia, la eficacia y eficiencia disminuirá ocasionando así la escasez de recursos laborales para llegar a las metas planteadas. El lugar de trabajo dependerá de la manera de tratar que presenta un jefe a sus trabajadores y de las interacciones entre todos ellos, y también de otros componentes que conforman lo que se conoce como clima laboral, indicó el Instituto Peruano de Economía (2017).

Especialistas de la Universidad de Warwick, Reino Unido (2016), investigaron la conducta de 713 colaboradores para estudiar la relación entre el cumplimiento que un individuo encuentra en su lugar de labores y los resultados de su trabajo. El estudio dependió de cuatro exámenes únicos, a pesar de que todos llegaron a una determinación: si un trabajador evidencia mayor satisfacción el trabajador rinde mejor. Otra investigación de Harvard Business School (2017), sostuvo que la motivación se pierde después de medio año en el empleo hasta en un 85%, las empresas deben establecer una serie de acciones para conservar el grupo unido y motivado. Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) demostró que: Promover el buen trabajo ayudará a equilibrar un modelo de avance en el gobierno democrático, que coloca a la persona en el medio y, por lo tanto, promueve la inclusión. En esta línea se desarrollará la cantidad de trabajadores satisfechos con el régimen democrático, lo cual es importante para un adecuado clima laboral y satisfacción de los trabajadores en la labor desempeñada.

En el Perú, el trabajo es un deber y un derecho, el bienestar de salud tiene una mayor amplitud, ya que se explora continuamente cómo lograr la satisfacción del trabajador debido a que está demostrado que es de vital importancia. Las organizaciones y/o empresas evidencian mayor interés sobre mejorar el clima social laboral, por lo cual se llevan a cabo estudios que implementan estrategias que ayuden a la mejoría del clima, debido a que según refiere Fonseca (2019), gerente de Aptitus, el 86% de los trabajadores manifiestan estar dispuestos a abandonar su lugar de trabajo si existe un clima desfavorable. A su vez el 81% de los trabajadores

encuestados, piensa que ello influye en el desempeño laboral. Según lo indicado por la firma Aptitus (2018) el segundo tema más significativo para la aceptación de un puesto laboral 23%, es un buen clima, el tercer punto con un 22%, es contar con los beneficios de ley; y posteriormente se encuentra la posibilidad de formar línea de carrera, un 19%. Las condiciones laborales, también son significativas a considerar, aunque lamentablemente en una investigación respecto a mejores condiciones laborales organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2019) el Perú se encuentra por debajo del promedio regional, entre 17 países latinoamericanos ocupó el lugar 12 de la lista.

En una encuesta realizada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018), se determinó que para mejorar el clima laboral debería considerarse elementos como el liderazgo, cultura organizacional, programas de recompensa y la participación de los trabajadores, en pro del bienestar de estos, como también el de la organización. Cuando los colaboradores son felices son 31% más productivos, 37% mejores vendedores y se triplica su creatividad. Las ventajas de que los trabajadores se muestren felices por sus puestos de trabajo, por lo que obtener la retroalimentación para lograr su satisfacción debe ser indispensable.

En la municipalidad de la provincia de Barranca, el personal refiere sentir insatisfacción laboral, causada en su mayoría por las malas relaciones entre los directivos de cada área, y también por dificultades para desarrollar sus actividades normalmente, lo cual genera incomodidad y descontento. Los trabajadores no tienen un espacio o clima adecuado que incentive el avance de sus funciones de forma más adecuada, cumplen con sus obligaciones, pero no de manera ideal y se percibe contradicción en los trabajadores y los jefes. A su vez la municipalidad no ofrece las capacitaciones permanentes, los trabajadores no cuentan con la ayuda especializada constante para la satisfacción de sus capacidades y lograr la viabilidad de su trabajo con mayor eficiencia. A lo que se suma otras circunstancias como, por ejemplo: desilusión laboral, negativo clima social, limitado compromiso del propio trabajador con sus obligaciones, incumplimiento de sus objetivos laborales y enfrentamientos internos.

En base a lo mencionado anteriormente surge la interrogante de investigación ¿Cuál es la relación entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020?

La investigación se justifica desde una perspectiva teórica, debido a que el estudio pretende contribuir con mayor conocimiento sobre las variables estudiadas, y contrastar información anterior, que pueda servir a otros estudios en el futuro; como justificación social, se pretende encontrar mejoras tanto para la organización como para los trabajadores.

Como objetivo general se propone: Determinar si existe relación entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020, y como objetivos específicos determinar la relación entre las dimensiones, clima laboral, aspectos físicos y normatividad organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020.

Como hipótesis general se planteó que: Existe relación entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha contemplado investigaciones nacionales e internacionales, como la de Paul (2015), cuyo objetivo principal fue examinar la satisfacción y determinar la relación con el desempeño de los empleados. El estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental correlacional. Cuya población fue de 3,825 empleados y la muestra 235 empleados. Como instrumento se aplicó la escala de satisfacción laboral de Spector (1994); y el desempeño se adaptó la escala Crossman y Abou-Zaki (2003). Los resultados reflejan diferencias importantes en la variable satisfacción según los factores edad, estado civil, puesto de trabajo y antigüedad en el mismo y diferencias importantes en el desempeño según edad y antigüedad de servicio. Y en conclusión se determinó una relación negativa entre las variables.

Boada (2019) el estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los agentes de seguridad. Estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal de diseño no experimental correlacional. La muestra fue 124 agente de seguridad y se determinó mediante muestreo probabilístico. Para evaluar la satisfacción laboral, se empleó la escala SL-SPC y para el desempeño laboral la autora elaboró un cuestionario de 11 ítems. Los resultados de la variable satisfacción laboral arrojaron que el 56.5% refiere sentirse satisfecho, el 18.5% muy satisfecho y el 25% un nivel promedio. En conclusión, se logró determinar una correlación moderada positiva, la cual es estadísticamente significativa.

Govea y Zúñiga (2020) investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional como factor en la satisfacción laboral, el estudio de tipo básica, diseño no experimental, descriptivo y correlacional, la población fueron 40 colaboradores, además el instrumento empleado fue el cuestionario de WES y la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall, los resultados evidencian un nivel de confianza del 90% y la prueba chi-cuadrado arroja como puntaje 10,57, y un chi-crítico de 7,779. En conclusión, se evidencia una relación positiva y significativa.

Jiménez y Jiménez (2016) en su estudio sobre Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores, cuyo objetivo fue determinar como el clima laboral afecta el nivel de satisfacción de los trabajadores. De metodología descriptiva. Se llegó a la conclusión que el clima laboral influye negativamente en el nivel de satisfacción.

Buitrago y Ramírez (2016) en su estudio sobre clima social laboral en cooperativa de transportadores, tuvo como objetivo medir el clima social laboral. Investigación de tipo cuantitativo, con diseño no experimental-transversal. Se concluyó que el nivel de clima social laboral es moderado y existen variables que influyen negativamente (cohesión y apoyo).

A nivel nacional Miranda (2018) en su investigación sobre clima social laboral y compromiso organizacional en docentes. De metodología de diseño descriptivo – correlacional, la muestra fueron 111 docentes. Los resultados refieren una correlación muy significativa, positiva, en grado medio, al igual que las dimensiones de las variables.

Valdiviezo (2018) la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima social familiar y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Paita–2015. De tipo descriptivo–correlacional. La muestra fueron 80 trabajadores, enfoque cuantitativo. Como instrumento se empleó la escala del clima social familiar y escala de satisfacción laboral de Palma. Los resultados del clima social familiar evidencian un 65% alcanza un nivel malo, el 25,83% un nivel medio y el 9,2% un nivel bueno. Se obtuvo los siguientes niveles en satisfacción laboral el 51.7% presenta un nivel promedio, el 15% un nivel alto, el 10% un nivel muy alto, el 15,83% con un nivel bajo y el 7,5% con un nivel muy bajo. Se concluye que no existe relación estadísticamente significativa.

Sarmiento (2018) en su estudio que tuvo como objetivo relacionar el clima social laboral y engagement en los trabajadores. De tipo básica, diseño no experimental, correlacional. La población fueron 38 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos son la Escala de Moss y el Cuestionario Utrechy. Los resultados evidencian una correlación de 0,836, valor que corresponde a una asociación alta y directa.

Ávila (2018) en su estudio cuyo objetivo fue determinar la Influencia del clima social laboral en la gestión por procesos en los trabajadores. De tipo básico y de diseño no experimental. La población fue 120 trabajadores. Los resultados concluyen que el clima social laboral influye en la gestión por procesos en los trabajadores; debido a que el modelo logístico es significativo ( $p < 0,05$ ); y el 62.9% de la variable gestión por procesos.

León (2016) en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Institución Pública de San Miguel, 2016. Estudio descriptivo–correlacional, la muestra fueron 12 trabajadores administrativos. Los resultados evidencian sobre la variable satisfacción laboral que el 75% de los trabajadores alcanzaron un nivel alto. Sobre la variable clima organizacional el 33.3% alcanzaron un nivel alto y un nivel medio, alto y muy alto con un 16.7%. En conclusión, se encontró una relación significativa entre las variables.

Rubiños (2017) cuyo objetivo fue establecer las diferencias en la satisfacción laboral en las municipalidades provinciales de Picota y Bellavista en la región San Martín. De tipo descriptiva comparativa, y la muestra fueron 100 funcionarios. En la recolección de datos para la variable satisfacción laboral se utilizó la encuesta de cumplimiento laboral Font Rojas. La exploración provocó los elementos de la variable cumplimiento de ocupación, los distritos muestran una ejecución comparativa en los elementos de: éxito profesional, torpeza laboral, entre conexiones competentes, presión empresarial y asociaciones relacionales con socios. Se comprueba una presentación superior en el Municipio de Picota en contraste con el Municipio de Bellavista en la medición de abundancia o presión de trabajo. En las mediciones de cumplimiento del trabajo y aptitud experta, se muestra una presentación superior en el Municipio de Bellavista en contraste con el Municipio de Picota. Se infiere que existen contrastes significativos.

En cuanto a los conceptos de la variable clima social laboral, según Moos, Moos, & Trickett, (2008) es el ambiente en donde se intenta describir peculiaridades psicosociales y organizacionales de un grupo de personas. El ambiente cumple un rol principal como formador de la conducta humana. El lugar de trabajo es inequívoco en el bienestar y prosperidad del individuo, este es el medio por el cual se discute la conducta humana y el trabajo que desempeña el lugar de trabajo en él, y que considera la combinación de factores jerárquicos y sociales como factores reales. En cuanto a su importancia, el clima laboral se describe cuando la visión de los obreros se comparte entre los individuos de una organización y hay una disposición de dichos discernimientos. Además, el ambiente afecta

significativamente la conducta de los trabajadores, su ejecución laboral y su desempeño.

Según el autor Chiavenato (2014), es el clima interno que existe entre las personas de la asociación, está sólidamente conectada al nivel de la motivación de los representantes y muestra específicamente las habilidades persuasivas del clima autoritario, es decir, aquellas partes de la asociación que desencadenan diferentes tipos de inspiración entre los individuos. El clima viene a ser las observaciones, impresiones, interpretaciones de una realidad organizacional subjetivada. Es una perceptiva de las cualidades organizacionales donde el individuo viene a ser el filtro de los datos y demás información de su circunstancia actual, es decir su ambiente, así como sus propios atributos, a través de las estructuras y ciclos organizacionales. Se refiere a una progresión de cualidades o rasgos que reconocen una organización o empresa de otra.

El clima social laboral, es definida como la valoración actual en el trabajo por parte de los trabajadores, y va a permitir la comprensión sensible de los conjuntos de factores laborales que se percibe respecto a los rasgos de la asociación (Fernández-Ballesteros y Sierra, 2010). Depende del clima producido por los sentimientos de los individuos de una organización, que se identifica con la inspiración de los representantes y alude tanto a la parte física como a la emocional y mental.

Para el autor Covey (1992) El clima social laboral, está conformado por los componentes acompañantes: a) el aspecto individual, donde se piensa en las mentalidades, observaciones, carácter, cualidades, aprendizajes y estrés que el especialista puede sentir en la organización; b) grupos de trabajo dentro de la organización, su estructura, medidas, sindicato, principios y funciones; c) motivación, necesidades, esfuerzo; d) liderazgo, poder, arreglos, impactos, iniciativa o estilo de trabajo; e) la estructura con las medidas a gran escala y en miniatura y f) los procesos organizacionales, la evaluación, el marco salarial, la correspondencia y el ciclo dinámico.

Bass & Riggio (2006) explican que es fundamental evaluar cómo los individuos que la forman ven el ambiente de la organización, tanto de forma independiente como en grupos, ya que la impresión de cada individuo es

extraordinaria. En este sentido, habrá una mejor comprensión del lugar de trabajo como componente de un cambio constante.

House & Mitchell (1974) manifiestan que el clima social laboral se conoce como el ambiente de trabajo que se crea entre los representantes dentro de una organización u oficina, la naturaleza del lugar de trabajo incide en la realización de los especialistas y de esta manera mejora por completo la productividad y rentabilidad. El ambiente de trabajo impacta fundamentalmente en las sensaciones de los trabajadores, en el momento en que una organización se describe por tener un lugar de trabajo positivo, es decir, que dinamiza el interés, el compañerismo y la cultura jerárquica de los trabajadores, puede garantizar el logro de los destinos. Tener un buen clima social laboral es fundamental para que los empleados de una empresa se sientan optimistas y completen sus actividades con buen ánimo y listos para cumplir los objetivos. Esa es la razón por la que debería esforzarse por mejorar constantemente el clima laboral. Siguiendo este razonamiento, mientras un lugar de trabajo digno se ordena hacia los objetivos generales de la organización, un clima negativo arruina y provoca circunstancias de contención o malestar de los trabajadores y esto produce una baja ejecución.

La administración social de los jefes, con la conducta que tienen hacia los trabajadores y la forma en que se relacionan, la cooperación que tienen con la organización, así como los dispositivos que se utilizan y las cualidades de la organización. Lograr un clima digno dentro de una asociación es deber de los administradores, quienes con su forma de vida y su método de fiscalización deben sentar las bases para que crezca por completo. Esto se logra al brindar un espacio encantador en el que desarrollar las habilidades de todos, sin perjuicio de impartir con destreza estima y visión de la organización. La importancia debería ser probablemente la necesidad más elevada de la organización, ya que las ventajas que se pueden obtener de mantener un lugar de trabajo correcto son incalculables. Las dimensiones son: Clima laboral, para (García et al., 2014) son las cualidades actuales de las conexiones que existen entre el jefe y los trabajadores, cómo impacta la dinámica, es la prueba de los sentimientos que presentan incorporados a su trabajo. Aspectos Físicos, para (García et al., 2014) es cuánto el espacio real ayuda o dificulta las acciones o actividades realizados por los compañeros, el espacio físico es propio del lugar de trabajo que se encuentra a disposición de los

compañeros y lo que les permite realizar de su trabajo, tanto la iluminación, la forma en que se distribuyen las zonas, los sonidos o ruidos, el mobiliario, los aparatos, y etc. La apariencia física que es clara en la organización esencialmente incrementará o disminuirá la eficiencia de la productividad.

Normatividad Organizacional, para (García et al., 2014) el sistema de normas en una organización es lo que permite el desarrollo de estos sin que los gerentes o inversionistas tengan que auditar en todo momento cuestiones administrativas, ya que el ayudar a los grupos asesores, se centran deliberada y adecuadamente en aquellas gestiones que se dan en un ambiente en común, en el que es ideal tener leyes, estándares y reglas que ayuden a orientar la conducta del personal. A lo que estos estándares pueden ser morales, de orden jurídico, etc.

Respecto a la teoría sustento de la variable Clima Social Laboral, la *Teoría de Moss*, Moos (2000), el clima es el factor decisivo e inequívoco de la prosperidad humana; asume una función central como modeladora de la conducta humana, por lo que examina una desconcertante mezcla de factores jerárquicos y sociales, al igual que los reales, que impactarán de manera completa en el desempeño del trabajador. Al final del día, no todas las condiciones deben ser equivalentes, todas serán extraordinarias y ese escenario impactará de una manera inesperada, a todas las personas involucradas. A partir de dicho postulado se establecieron escalas de ambiente social que se aplicaron en diferentes condiciones, por ejemplo, clínicas médicas, escuelas, organizaciones, entre otras; para evaluar el impacto que cada clima tiene sobre la conducta y la prosperidad de las personas.

La *Teoría X y Y de McGregor* (1960) referida al comportamiento humano de los humanos. La Teoría X llamó la atención sobre que los supervisores o directores que practican esta hipótesis creen que todos los trabajadores requieren ser vigilados para siempre. Los trabajadores no se someten ni tienen la posibilidad de una obligación suficiente y vital para hacer los ejercicios en la organización. La Teoría Y sustentó que los jefes o administradores de las asociaciones, que realizan esta teoría, confían completamente en los trabajadores, ya que los individuos preparados pueden hacer su trabajo en la organización sin respaldo ni supervisión, cumpliendo las metas u objetivos establecidos con logros extraordinarios.

En cuanto a la variable satisfacción laboral, Katovich & Gori (2018) explican que la satisfacción en el puesto de trabajo y la importancia que tiene para el trabajador en relación con las actividades que desempeña. La persona que acude a una empresa a laborar, lo hace a la luz del hecho de que tiene una serie de metas y objetivos que planea satisfacer a través de dicho trabajo. Además, según Nassif et al. (2020) Algunas empresas se preocupan por mantener a sus trabajadores, percibiendo los compromisos que asumen, y existe una serie de factores o elementos determinantes que posiblemente puedan hacer que una persona se sienta realizada o satisfecha.

Robbins y Judge (2013) afirmaron que la satisfacción laboral refiere a una buena inclinación, esta inclinación se identifique con la valoración que el individuo realiza de su trabajo, teniendo en cuenta que un nivel elevado de realización se compara con los buenos sentimientos, mientras que, si hay decepción, el individuo tendrá emociones negativas. Para Schettini & Azzoni (2018) la satisfacción laboral es, una disposición al trabajo. Además, al igual que otros comportamientos, tiene tres segmentos esenciales: conocimiento, influencia y conducta. La parte intelectual del cumplimiento de la ocupación alude a las reflexiones, convicciones y conclusiones de un representante con respecto a su trabajo. Rodríguez et al. (2019) resaltan que la perspectiva emocional se identifica con sus sentimientos hacia el trabajo. Además, la conducta involucra los movimientos que el trabajador hace dependientes de esas consideraciones y sentimientos.

Vega et al. (2012) establecen que es importante considerar que la realización del trabajo es relativamente agradable o desagradable, y que se controla por objetivo y metas de conducta. Un trabajador estará contento con su trabajo cuando, como resultado de este, se encuentre con un sentimiento de prosperidad al observar las necesidades de un nivel específico, lo suficientemente asegurado en función de los resultados obtenidos considerados como una compensación adecuada por la ejecución del encargo. Y Palma (2005), citado por Lozada (2017) sostuvo que la satisfacción laboral es la predisposición hacia el trabajo, expresada por las convicciones y cualidades positivas, que fueron producidas por el horario de trabajo. Teniendo en cuenta factores, por ejemplo, la importancia del encargo, las condiciones laborales, el reconocimiento individual, social y las ventajas monetarias.

Por su parte Van Vugt (2006), expresan la importancia de la satisfacción laboral, en los trabajadores es el activo más crucial en cualquier asociación o empresa. Permanecer con los trabajadores satisfechos mejora en general la ejecución por algunas razones: Menores tasas de no asistencia y rotación, los trabajadores a los que les gustan sus puestos están menos inclinados a dejar o faltar al trabajo, y ello trae como consecuencia mayor rentabilidad. Para Fombona et al. (2016) Cuando los trabajadores se encuentran satisfechos, sin prestar mucha atención al rango, se desempeñan de una manera que es mejor que los trabajadores que están desganados. En el momento en que los trabajadores sientan que la organización comprende sus necesidades, en general trabajarán más duro y más dedicado.

Según lo planteado por Aranaz y Mira (2014), las dimensiones que se evalúan son: *Dimensión 1: Exceso o presión laboral* que alude a los resultados físicos y mentales que el trabajador pueda experimentar los efectos nocivos del escape o la presión de trabajo que se le aplica, no todos los trabajadores reaccionan decididamente a la presión de trabajo. en base a las capacidades, creatividad de los colaboradores y al mismo tiempo ofrecer un feedback permanente sobre los resultados ya obtenidos (Fombona, et al. 2016). *Dimensión 2: Promoción profesional*, dimensión que hace referencia a la presencia de un arreglo de por vida en la sustancia, ya sea pública o privada, a partir de la cual el especialista diseña la mejora de su vida experta, aunque se exprese verificablemente con su vida privada familiar y social da a conocer el rumbo que opta una organización para el crecimiento tanto profesional como personal de cada uno de los colaboradores, considerando también la seguridad dentro del trabajo (Hunt, 2007).

*Dimensión 3: Satisfacción con el puesto*, es un factor clave en la gestión de recursos humanos, y esto depende de un ciclo satisfactorio de determinación y área de fuerza de trabajo, hace referencia a la búsqueda del cumplimiento de los derechos laborales (Hunt, 2007). *Dimensión 4: Monotonía laboral*, resultado de la falta de asistencia a los arreglos para la mejora del personal, produce decepción laboral y probable abandono o pérdida de profesores clave, Este factor es importante ya que reúne todos los aspectos de su vida, buscando una proporción adecuada donde su autorrealización sea indispensable en su vida personal y así poder cumplir con sus expectativas (Fombona, et al. 2016).

*Y dimensión 5: Relaciones interprofesionales*, que son de importancia crucial para la presencia de una atmósfera autoritaria satisfactoria y ajustada en la sustancia. Una circunstancia conflictiva, en realidad, produce un lugar de trabajo indecoroso que es el motivo de la decepción laboral, asimismo como las relaciones interpersonales que se mantengan en el ámbito profesional repercute en su rendimiento, además de lo externo que no intervenga en sus vidas sociales (Contreras et al. 2013).

Gomez et al.(2020) refiere que se entiende como satisfacción laboral como la condición del trabajador con respecto a la organización y el trabajo que en ella realiza. Es un discernimiento emocional positivo, en su mayor parte consecuencia de la experiencia del trabajador, pero además de distintos temas que abordaremos más adelante. Macedo y Delgado (2020), mencionan que la prueba de la organización es hacer que la realización del trabajo se base en cuestiones sustanciales y equilibradas. Desde una perspectiva más amplia, el requisito de prosperidad laboral se cubre con la inspiración humana como regla.

La teoría central para la variable, sustentada por Robi y Judge (2009) refieren que Toda organización toma en consideración la eficacia para sus procesos de elaboración con el objetivo de lograr posicionarse y mantenerse dentro del entorno laboral. En la teoría se presenta dos dimensiones: La eficacia se refiere a las aptitudes que el sujeto presenta para encontrarse apto a realizar diversas labores. Eficiencia hace referencia a las organizaciones en cuanto al rendimiento de gastos, las utilidades por la venta del producto y por las horas de labor (Robbins y Judge, 2009).

*Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow:* Manene (2012) según la teoría de Maslow los motivos presentan un orden de prioridades, configurándolas desde las más mínimas hasta las más elevadas. En efecto, los pone en pirámide para hablar de las etapas que se comparan con lo básico que tiene toda intención de aguante y con la segunda donde se manifiesta en el avance de la especie y en la superación de cada persona. Las necesidades más esenciales deben satisfacerse todos juntos para que surjan procesos de pensamiento superiores. La idea de Maslow del sistema progresivo de requisitos, planteada dentro de su hipótesis de carácter, muestra una progresión de necesidades que preocupan a cada persona y que están compuestas fundamentalmente (como una

pirámide), según una seguridad orgánica provocada por la cosmética hereditaria del individuo a constitución genética del individuo.

*Teoría de eventos situacionales:* refiere que la satisfacción laboral, resulta de los factores características y situacionales (Quarstein 1992, citado en Alfaro et al., 2012), Las características son los ángulos de trabajo valorados por el trabajador mientras tolera el puesto, por ejemplo, a) salario, b) vacantes de promoción, c) condiciones de trabajo, d) supervisión y e) arreglos de empresa; dependen del clima, por ejemplo, el entorno social, la compensación, las excursiones, las condiciones laborales y otros puntos de vista relacionados. Por otra parte, las funciones situacionales son factores de trabajo que no han sido evaluados recientemente por el especialista, y sucedieron una vez que se reconoció el puesto, los ejemplos de algunas funciones situacionales, por ejemplo: tiempo de inactividad permitido para terminar un mandado (positivo) y daño a los aparatos en el entorno de trabajo organización (negativa).

McGregor (1960) señala que en el momento en que surge una necesidad de un individuo, se rompe su condición de equilibrio y se produce una condición de tensión o decepción, que lo impulsa a intentar actividades o prácticas que lo liberen del desequilibrio, si la conducta o actividades son imperiosas, el individuo tendrá la opción de satisfacer la necesidad y recuperar una condición de equilibrio. Ortega et al. (2016) En este sentido, la necesidad es un motivante de conducta, sin embargo, siempre que se brinda, no es, en este punto, un manantial de inspiración, hasta que surge otra necesidad, enmarcando un ciclo repetitivo. Soto (2019) En el momento en que las personas, a través de su trabajo, llegan a satisfacer sus necesidades fisiológicas y de bienestar, lo más esencial, su punto focal de consideración o inspiración principal para satisfacer superiores, un gran número de los cuales deben encontrarse fuera de su el lugar de trabajo, pero considerarlos como un método u obstáculo para realizarlos, se convierte en un factor que repercute en su comportamiento hacia el trabajo.

El clima laboral de la organización impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores, desde el momento que se considera algunos componentes: desde las asociaciones del jefe con el resto de sus socios, hasta las diferencias monetarias de su sueldo, entre otros numerosos problemas diferentes. (Rastegar y Bakhtiarpur, 2018) Además, es que incluso los estados del lugar de trabajo, en el caso de que

sea un lugar importante, antiguo o nuevo, en caso de que sea lo suficientemente brillante, etcétera; pueden influir en lo agradable que se siente el especialista. Con todo, un lugar de trabajo positivo hará avanzar el logro de las metas, mientras que uno terrible puede incluso provocar desgracias para la organización (Steenbergen et al. 2011)

Tziner et al. (2019) Refiere que se ha visto que el interés por organizaciones para dedicarse más en consideración al recurso humano que trabaja en dicha organización. De manera gradual se ha concluido que, a pesar de la compensación monetaria, es fundamental centrarse en las necesidades de los trabajadores para hacer dinámico las interacciones y crear espacios para la satisfacción individual de los mismos. Por lo tanto, las investigaciones sobre clima social laboral y la satisfacción laboral son fundamentales, ya que instan a los representantes a comunicar su valoración sobre el cómo funciona la empresa y cómo se sienten al respecto; de esta manera se establece un Instrumento de comunicación que funciona bajo la razón de crear oportunidades y ventajas en el momento en que las actividades correctivas se ejecuten en las perspectivas que lo requieran.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo es básico, según Valderrama (2015), analiza propiedades, estructuras y relaciones con miras a formular, y probar hipótesis, teorías o leyes.

El diseño es no experimental, correlacional y transversal. El diseño no experimental, para Valderrama (2015) se puede describir un acontecimiento tal como se encuentra, como se relaciona con más variables, sin que el investigador manipule la variable. Se empleó el método hipotético-deductivo. Según Bernal (2010): Es un procedimiento que se da inicio con algunas afirmaciones, las mismas que se pretenden ser contrastadas, refutadas o aceptadas, todo ello basado en las deducciones obtenidas. De enfoque cuantitativo, para Hernández, et al (2014), emplea la recolección de datos para realizar la prueba de hipótesis a través la medición numérica y el análisis estadístico, para contrastar teorías.

#### **3.2 Variable y operacionalización**

##### **Variable de clima social laboral**

##### **Definición conceptual**

El clima social laboral, el lugar de trabajo es inequívoco en el bienestar y prosperidad del individuo, este es el medio por el cual se discute la conducta humana y el trabajo que desempeña el lugar de trabajo en él, y que considera la combinación de factores jerárquicos y sociales como factores reales (Moos et al. 2008)

##### **Definición operacional**

Para la variable clima social laboral, se midió mediante la escala de clima social laboral Wes de Moss, operacionalmente está enmarcado en 3 dimensiones: relaciones, autorrealización, estabilidad/cambio en 90 ítems, con la alternativa de elección dicotómica correspondiéndole 1 respuesta esperada y 0 respuesta inesperada.

##### **Variable de satisfacción laboral:**

##### **Definición conceptual:**

La satisfacción laboral alude a una buena inclinación. Que esta inclinación se identifique con la valoración que el individuo hace de su trabajo, teniendo en

cuenta que un nivel elevado de realización se compara con los buenos sentimientos, mientras que, si hay decepción, el individuo tendrá emociones negativas (Robbins y Judge, 2013)

### **Definición operacional**

Para la variable satisfacción laboral se midió mediante el cuestionario de Font Rojas, operacionalmente está enmarcado en 5 dimensiones: exceso o presión laboral, promoción profesional, satisfacción con el puesto, monotonía laboral y relaciones interprofesionales. Mediante 27 ítems con una calificación de escala de Likert desde el 1 al 5.

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

La población corresponde a 40 trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Barranca. Se tomó a toda la población.

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores permanentes pertenecientes a la Municipalidad provincial de Barranca. Varones y mujeres.

#### **Criterios de Exclusión**

Trabajadores que no cumplan con el llenado de los instrumentos.

Trabajadores que no deseen participar.

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

La técnica utilizada es la encuesta. Las técnicas de recolección de datos según Arias (2006) son los diversos métodos de adquisición de datos.

Y el instrumento a utilizar para recoger los datos es el cuestionario. Según Arias (2006), sostuvo “contiene los detalles de la población que se explora, por ejemplo, factores, medidas e indicadores” (p.100).

Para la variable clima social laboral, se empleó Escala de Clima Social Laboral Wes de Moss, presenta en la confiabilidad tanto para la variable como para sus dimensiones alcanzan un puntaje mayor al de 0,97, lo que permite demostrar que la confiabilidad es excelente, el instrumento fue creado en 1984 y adaptado en España, a su vez tiene por objetivo conocer aspectos relacionados al clima social laboral su duración es de 30 minutos se aplica a jóvenes y adultos

Para la segunda variable, satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Font Rojas que consta de 27 ítems, la validación y confiabilidad de instrumentos se determinó empleando el Alpha de Cronbach en este caso el valor fue de 0.721 refiriendo una alta confiabilidad, tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral su duración: aprox. veinte minutos se aplica a adultos.

### **3.5. Procedimiento**

Se entregó la carta de presentación que explica el motivo de la investigación, a la Municipalidad de Barranca. Posterior a ello se coordinó con los representantes de la Municipalidad para obtener los permisos correspondientes para la realización del estudio, para que faciliten la evaluación de los trabajadores administrativos, después de ello se procedió a evaluar a los trabajadores administrativos. Y finalmente se procedió al análisis de los resultados y las interpretaciones correspondientes.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Para analizar los datos obtenidos respecto a las variables y las dimensiones, en primer lugar, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov, se empleó la estadística descriptiva, y se elaboraron tablas para mostrar los resultados de las dos variables. Y la estadística inferencial, para realizar la prueba de hipótesis se recurrió al uso del coeficiente de correlación de Spearman debido a que las variables son por su naturaleza cualitativas, para determinar el grado de relación entre las variables y dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Los aspectos éticos considerados en el estudio son los principios básicos de la bioética, autonomía: se les explicó a las personas los objetivos de estudio, de igual forma se solicitó el consentimiento informado y aceptaron la libre decisión de participar en el estudio. Beneficencia: Se les informó a los pacientes que el objetivo del estudio, los datos pueden servir para que el equipo de recursos humanos, utilice la información para elaborar programas y talleres que los beneficien y mejoren tanto sus condiciones de trabajo como su calidad de vida. No maleficencia: significa no

hacer daño, se respetó la privacidad de las personas se les explicó que los datos logrados son privados sólo con fines investigativos, preservando su integridad moral y física en todo momento. Y justicia: En este estudio, no se hizo ningún acto discriminatorio contra las personas, se les trató por igual a todos sin distinción alguna.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Coeficiente Rho de Spearman entre las variables clima social laboral y satisfacción laboral*

|                         | Correlaciones        |                      |
|-------------------------|----------------------|----------------------|
|                         | Clima Social laboral | Satisfacción laboral |
| Correlación de Spearman | 1,000                | ,575**               |
| Sig. (bilateral)        | .                    | ,000                 |
| N                       | 40                   | 40                   |

De acuerdo con la tabla 1, se observa que el p-valor alcanza un puntaje de ,000 que es menor a  $\alpha = ,05$ , debido a ello se rechaza la hipótesis nula. A su vez el grado correlación entre las variables clima social laboral y satisfacción laboral es de ,575 por lo cual se puede afirmar que la correlación positiva y moderada entre las variables.

**Tabla 2**

*Coefficiente Rho de Spearman entre la dimensión clima laboral y la variable satisfacción laboral*

|                         | Correlaciones |                      |
|-------------------------|---------------|----------------------|
|                         | Clima social  | Satisfacción laboral |
| Correlación de Spearman | 1,000         | ,511**               |
| Sig. (bilateral)        | .             | ,001                 |
| N                       | 40            | 40                   |

De acuerdo con la tabla 2, se aprecia que el p-valor alcanza un puntaje de ,001 es menor a  $\alpha = ,05$  por lo cual se rechaza la hipótesis nula. A su vez el grado de correlación entre la dimensión clima social y la variable satisfacción laboral es de ,511 es decir se presenta una correlación positiva y moderada entre la dimensión y la variable.

**Tabla 3**

*Coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión aspectos físicos y la variable satisfacción laboral*

|                         | Correlaciones    |                      |
|-------------------------|------------------|----------------------|
|                         | Aspectos físicos | Satisfacción laboral |
| Correlación de Spearman | 1,000            | ,448**               |
| Sig. (bilateral)        | .                | ,004                 |
| N                       | 40               | 40                   |

De acuerdo con la tabla 3, se aprecia que el p-valor alcanza un puntaje de ,004 que es menor a  $\alpha = ,05$  por lo cual se rechaza la hipótesis nula. A su vez el grado correlación entre la dimensión clima social y la variable satisfacción laboral es de ,448, es decir, existe correlación positiva y moderada entre la dimensión y la variable mencionadas.

**Tabla 4**

*Coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión normatividad organizacional y la variable satisfacción laboral*

|                         | Correlaciones               |                      |
|-------------------------|-----------------------------|----------------------|
|                         | Normatividad organizacional | Satisfacción laboral |
| Correlación de Spearman | 1,000                       | ,535**               |
| Sig. (bilateral)        | .                           | ,000                 |
| N                       | 40                          | 40                   |

De acuerdo con la tabla 4, se aprecia que el p-valor alcanza un puntaje de ,000 que es menor a  $\alpha = ,05$  por lo cual se rechaza la hipótesis nula. A su vez el grado correlación entre la dimensión clima social y la variable satisfacción laboral es de ,535 es decir existe correlación positiva y moderada entre la dimensión y la variable mencionadas.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados inferenciales respecto a la hipótesis general, aceptan la hipótesis del investigador, existe correlación positiva y moderada entre las variables. Estos hallazgos son similares a los obtenidos por Govea y Zúñiga (2020) que relacionaron clima organizacional y satisfacción laboral, concluyendo que existe una relación positiva. A su vez León (2016) busco la relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral, y concluyó que existe relación. Y Jiménez y Jiménez (2016) que buscaron relacionar el clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores, concluyó que el clima laboral si influye negativamente en la satisfacción de los trabajadores. En contraste Valdiviezo (2018) pretendió relacionar las variables clima social y la satisfacción laboral, concluyéndose que no existe relación.

Existen estudios relacionados respecto a la variable clima social laboral, Sarmiento (2018) buscó relacionar el clima social laboral y engagement, los resultados evidencian una correlación de 0,836, valor que corresponde a una asociación alta y directa. Por su parte Buitrago y Ramírez (2016) midieron el clima social laboral y concluyeron que la percepción del clima social laboral es moderada, y hay variables que inciden negativamente como los son cohesión y apoyo. A su vez Miranda (2018) encontró una correlación muy significativa, positiva, en grado medio entre clima social laboral y compromiso organizacional. Y finalmente Ávila (2018) pudo concluir que el clima social laboral influye en la gestión por procesos en los trabajadores.

A su vez existen investigaciones sobre la variable satisfacción laboral como los de Paul (2015) que relacionó la variable satisfacción laboral, con el desempeño, los resultados reflejan diferencias importantes en la variable satisfacción según los factores edad, estado civil, puesto de trabajo y antigüedad en el mismo; y se determinó una relación negativa entre las variables. A su vez Boada (2019) relacionó la variable satisfacción laboral y el desempeño, se determinó una correlación moderada positiva, la cual es estadísticamente significativa.

Por otro lado, los resultados inferenciales correspondientes a la hipótesis específica 1, que refiere la relación entre la dimensión clima laboral y la variable satisfacción laboral, acepta la hipótesis del investigador y existe correlación positiva y moderada.

De la misma forma los resultados inferenciales correspondientes a la hipótesis específica 2, que refiere la relación entre la dimensión aspectos físicos y la variable satisfacción laboral, acepta la hipótesis del investigador y existe correlación positiva y moderada.

A su vez los resultados inferenciales correspondientes a la hipótesis específica 3, que refiere la relación entre la dimensión normatividad organizacional y la variable satisfacción laboral, se acepta la hipótesis del investigador y existe correlación positiva moderada. La investigación se respalda en la teoría de Moss, Moos (2000), se basa en la psicología ambiental, en consecuencia considera que el clima es un determinante definitivo de la del bienestar del individuo; él espera que el trabajo del ambiente sea crucial como formador de la conducta humana ya que considera un complejo mezcla de factores organizacionales y sociales, al igual que físicos, el que impactará firmemente en la mejora de la persona incrementando no solo el sentimiento de satisfacción sino también su productividad. El clima es el factor definitivo e inequívoco de la prosperidad humana; espera un trabajo focal como modelador de la conducta humana, observando posteriormente una mezcla variada de diversos elementos sociales y de nivel, al igual que los originales, que afectará por completo la satisfacción de la persona.

Según refiere la teoría, el clima social laboral suele ser asumido como un elemento que inciden considerablemente sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que los individuos son el principal activo dentro de una organización, ya que son los que ofrecen sus servicios especializados para lograr las metas y objetivos trazados por las empresas. Por eso los administradores y autoridades comprenden que la mejor manera de lograr el progreso y la prosperidad del individuo y de la empresa es elevando el rendimiento y la productividad, y para ello se demanda trabajadores comprometidos, y un factor muy importante para ello es contar con un clima social laboral adecuado donde el trabajador se sienta cómodo y feliz y así satisfecho con su labor.

A su vez la investigación de variables como el clima social laboral y la satisfacción laboral en un lugar de trabajo permite generar diagnósticos del ambiente de trabajo así como de sus funcionarios, datos que, de ser utilizados a nivel institucional de una organización, ayudarían en la ejecución de procedimientos y estrategias enfocados para mejorar el clima social laboral y por ende incrementar

la satisfacción de los trabajadores, teniendo en cuenta que asumen un papel clave en el logro de los objetivos de una organización. Y es necesario considerar que a pesar de que no son equivalentes, el clima social laboral y la satisfacción laboral dependen de las cualidades de la organización y de las condiciones laborales y, por tanto, ambos son motivo de diversos tipos de conductas en los trabajadores.

## **V. CONCLUSIONES**

Primera: Existe relación positiva y moderada entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. Es decir, a un mayor nivel de clima social laboral, se logrará un mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. En contraste a un nivel bajo de clima social laboral, se presentará un menor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

Segunda: Existe relación positiva y moderada entre la dimensión clima laboral y la variable satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. En otras palabras, a un mayor nivel adecuado de la dimensión clima social, se obtendría un mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. En diferencia a un nivel bajo de la dimensión clima laboral, se presentará un menor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

Tercera Existe relación positiva y moderada entre la dimensión aspectos físicos y la variable satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. Es decir, a un mayor nivel adecuado de la dimensión aspectos físicos, se lograría un mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. En contraste a un nivel bajo de la dimensión aspectos físicos, se apreciará un menor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

Cuarta: Existe relación positiva y moderada entre la dimensión normatividad organizacional y la variable satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. En otras palabras, a un mayor nivel adecuado de la dimensión normatividad organizacional, se obtendría un mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. En diferencia a un nivel bajo de la dimensión normatividad organizacional, se evidenciará un menor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Que el alcalde junto con sus autoridades de la municipalidad de Barranca concentre más acciones en el tema de clima social laboral, para optimizar la satisfacción laboral de sus trabajadores del sector administrativo. Es necesario implementar salas de relajación y/o ocio, debido a la carga laboral, para que los trabajadores se encuentren más relajados a la hora de atender a los clientes, También incorporar actividades de recreación, así como talleres vivenciales con actividades motivacionales, así como emplear diversas recompensas como monetarias, reconocimientos etc. para incrementar la motivación de los empleados, lo cual propiciará que se sientan más satisfechos respecto a sus labores.

Segunda: Acrecentar los incentivos (viajes, compensaciones, asensos, etc.) y reconocimiento respecto a la productividad de sus labores, logrando así que el trabajador se sienta apreciado. Así mismo incrementar muestras de buen trato y reconocimiento respecto a su desempeño, lo cual genere un mejor clima laboral.

Tercero: El alcalde junto con sus autoridades, deben de prever un agradable ambiente en infraestructura y así mismo brindar los materiales necesarios a sus trabajadores para que logren realizar sus labores de forma óptima.

Cuarta. Desarrollar charlas, talleres, dinámicas y capacitaciones para reforzar el tema de normatividad organizacional. Ampliando el tema de los servicios que la Municipalidad brinda, así como también ampliar las estrategias laborales.

## REFERENCIAS

- Ávila, W. (2018). *Influencia del clima social laboral en la gestión por procesos en los trabajadores de una entidad pública del cercado de Lima-2017*. Tesis de maestría. Perú: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18971/Avila\\_RW.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18971/Avila_RW.pdf?sequence=1)
- Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2006), *Transformational Leadership* (Segunda ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PyME de servicios de seguridad peruana en 2018*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Buitrago, N. y Ramírez, M. (2016). *Medición del clima social laboral en cooperativa de transportadores de Cumaral, Meta*. Colombia. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4297/T.P\\_BuitragoNarda\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4297/T.P_BuitragoNarda_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Contreras, F; Espinosa, J.; Hernandez; y Acosta,N.( 2013). Work quality of life and leadership in administrative staff and health care personnel of an oncologicalcenter in Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*. 30(3) 569-590. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21329176007.pdf>
- Covey, S. (1992). *Principles centered leadership*. New York: Fireside Books, Simon and Schuster.

- Fombona, J., Iglesias, M. y Lozano, I. (2016). Collaborative work in higher education: a professional competence for future professors. *Educação & Sociedade*. 37(135). <https://www.scielo.br/pdf/es/v37n135/1678-4626-es-37-135-00519.pdf>
- Hunt, J. (2007). La Organización Internacional del Trabajo. Un milenio de oportunidades. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 53(209). <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v53n209/editorial.pdf>
- House, R. J. & Mitchell, T. R. (1974), "Path-goal theory of leadership". In *Journal of Contemporary Business*, 3: 81-97. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1614>
- Instituto Peruano de la economía (2017). La esencia de la formalidad es que ayude a la productividad de los trabajadores. <https://www.ipe.org.pe/portal/la-esencia-de-la-formalidad-es-que-ayude-a-la-productividad-de-los->
- García, A. Ortega P. y Reyes, I. (2014). *Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México*. doi: 10.1016/S2007-4719(14)70381-3.
- Gestión (2019). Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes". *Management & empleo*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Gestión (2019). BID: Estudio de mejores condiciones de trabajo ubica al Perú por debajo del promedio regional. *Management & empleo*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/bid-estudio-mejores-condiciones-ubica-peru-debajo-promedio-regional-149874-noticia/>
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios vol.13 no.21*. Ecuador. DOI:<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>

- Gómez I, Vargas M, Peñafiel J & Alvarado P. (2020) Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. Revista científica: Dominio de las ciencias. 6(2), 955-974. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1203>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467926>
- Hernández, R.; Fernández, J. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta edición) México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, D y Jiménez E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. España: *Revista Ciencia UNEMI*, ISSN-e 1390-4272, Vol. 9, Nº. 18, 2016. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>
- Katovich, E. & Gori, A.(2018). The relation between labor productivity and wages in Brazil:a sectoral análisis. *Nova Economia*, 28(1) <https://www.scielo.br/pdf/neco/v28n1/0103-6351-neco-28-01-7.pdf>
- León, L. (2016). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la Municipalidad Provincial San Miguel*, 2016. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9964/Le%c3%b3n%20Llique%20Luri%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psicology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed. <http://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=Handbook+Of+industrial+and+organizational+psichology&lr=#v=onepage&q=&f=false>
- Macedo G y Delgado J. (2020) Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020. *Ciencia Latina. Revista multidisciplinar*. 4(2) 1256-1276. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.147](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.147)

- McGregor, D (1960). Teorías de la organización. Teoría X y teoría Y. *Revista Pensamiento Imaginativo. Investigación* 4, 06-13, 1960.  
<https://www.academia.edu/download/33500278/08>
- Manene, L. (2012) *La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Argentina: Editorial Norma.
- Matolo, A. (2015). *Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector. Dar es Salaam, Tanzania*. Tesis de maestría, Universidad Abierta de Tanzania.  
<http://repository.out.ac.tz/1230/>
- Miranda, M. (2018). *Clima social laboral y compromiso organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4370/1/RE\\_PSICOL\\_MELINA.MIRANDA\\_CLIMA.SOCIAL.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4370/1/RE_PSICOL_MELINA.MIRANDA_CLIMA.SOCIAL.LABORAL_DATOS.PDF).
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Editorial Narcca.
- Nassif, A., Morandi, L., Araujo, E., Y Feijo, C. (2020). Structural change and productivity growth in Brazil: where do we stand. *Brazilian Journal of Political Economy*. 40(2).  
<https://www.scielo.br/pdf/rep/v40n2/1809-4538-rep-40-02-243.pdf>
- Ortega, C., Febles, J., y Estrada, V. (2016). Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas, *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(2), 35-41.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142016000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200003)
- Rastegar, F y Bakhtiarpur, S (2018). Comparison of Cognitive Emotion Regulation, Differentiation and Mental Health Among Married Women With High and Low Marital Satisfaction, in Ahwaz Azad University.  
[https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1339/pdf\\_976](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1339/pdf_976)
- Robbins, S, y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Ed 13). México: Pearson.

- Rodriguez, J., Ramirez, A., Perez, L., Meza, J. y Ramos, R. (2019). Relacion Entre La Innovacion Y La Productividad Laboral en La Industria Manufacturera De Mexico. *Investigacion Operacional*, 40(2), 249. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgii&AN=edsgcl.582693698&lang=es&site=eds-live>.
- Sarmiento, N. (2018). Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33827>
- Soto, N. (2019). *Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de postgrado de educación - UNHEVAL 2019*. (Tesis de Pregrado) Repositorio Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2388>
- Tamayo, M. y Tamayo (2007) *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa: Noriega Editores
- Tziner, A., Shkoler, O y El bat sur, B (2019) Revisiting Work Engagement from a Moderated-Mediation Vantage Point <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0207.pdf>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. (1ra Ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Valdiviezo, R. (2018). *Clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de la municipalidad provincial de Paita – 2015*. Perú: (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica los Ángeles Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11565/SATISFACCION\\_LABORAL\\_VALDIVIEZO\\_ARRESE\\_ROLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11565/SATISFACCION_LABORAL_VALDIVIEZO_ARRESE_ROLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

| Matriz de consistencia   |   |   |   |  |                    |  |  |
|--|---|---|---|--|--------------------|--|--|
| Problema   | Objetivos   | Hipótesis   | Variables e indicadores                 |  |                    |  |  |
| <p><b>Problema General:</b><br/>¿Cuál es la relación entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b><br/>¿Cuál es la relación entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar la relación entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Determinar la relación entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión autorrealización y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad</p> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>Existe relación entre el clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b><br/>Existe relación entre la dimensión clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020.</p> <p>Existe relación entre la dimensión aspectos físicos y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad</p> | <b>Variable 1: Clima social laboral</b> |  |                    |  |  |
|  |   |   | <b>Dimensiones</b>                      | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>       | <b>Escala de medición</b>  | <b>Niveles y rangos</b>                                |
|  |   |   | Clima social                            | · Implicación<br>· Cohesión<br>· Apoyo<br>· Confort  | 1,2,3,4,5,6,7,8,9  | 1= Totalmente desacuerdo<br>2= Muy en desacuerdo<br>3= Desacuerdo<br>4= Acuerdo<br>5= Muy de acuerdo<br>6= Totalmente de acuerdo | Bajo (18-48)<br><br>Medio (49-79)<br><br>Alto (80-108) |
|  |   |   | Aspectos físicos                        | *Estructura<br>*Materiales   | 10,11,12           |  |  |
|  |   |   | Normatividad organizacional             | · Autonomía<br>· Organización<br>· Presión<br>• Control<br>· Innovación                        | 13,14,15,16        |  |  |
|  |   |   | <b>Variable 2: Satisfacción laboral</b> |  |                    |  |  |
|  |   |   | <b>Dimensiones</b>                      | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>       | <b>Escala de medición</b>  | <b>Niveles y rangos</b>                                |
|  |   |   | Exceso o presión de trabajo             | - Identidad de la tarea<br>- Significación de la tarea<br>- Retroalimentación del puesto mismo | 18, 20, 5, 3, 23   | Puntaje:<br>1= totalmente en desacuerdo;<br>2= en desacuerdo;<br>3= indiferente;<br>4= de acuerdo;<br>5= totalmente de acuerdo.  | Bajo (27-63)<br>Medio (64-100)<br>Alto (101-135)       |
|  |   |   | Promoción profesional                   | -Oportunidad y desarrollo de la organización<br>-Acceso a las herramientas y materiales        | 12, 17, 26, 21, 14 |  |  |

|   |   |   |                                |   |                        |  |
|---|---|---|--------------------------------|---|------------------------|--|
| de la Provincia de Barranca, 2020?<br><br>¿Cuál es la relación entre la dimensión estabilidad/cambio y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020? | de la Provincia de Barranca, 2020.<br><br>Determinar la relación entre la dimensión estabilidad/cambio y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. | de la Provincia de Barranca, 2020.<br><br>Existe relación entre la dimensión normatividad organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. |                                | -Aprovechamiento de materiales  |                        |  |
|   |   |   | Satisfacción con el puesto     | -Satisfacción con los sueldos y salario<br>-Características del trabajo       | 7, 15, 16, 19, 25      |  |
|   |   |   | Monotonía Laboral              | -Compatibilidad entre la personalidad y el puesto<br>-Seguimiento del proceso | 1, 9, 2, 8, 4,6        |  |
|   |   |   | Relaciones Inter profesionales | - Supervisión<br>- Predisposición<br>- Trato de los encargados<br>- Autonomía | 12, 27, 22, 10, 24, 11 |  |

| Nivel - diseño de investigación  | Población y muestra  | Técnicas e instrumentos   | Estadística a utilizar   |
|--|--|---|--|
| <p><b>Método:</b><br/>Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental (correlacional)</p> | <p><b>Población:</b><br/>73 trabajadores de la Municipalidad provincial de Barranca.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b><br/>No probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b><br/>muestra censal</p> | <p><b>Variable 1: clima social</b><br/> <b>Técnica:</b> Encuesta<br/> <b>Instrumentos:</b><br/> Instrumento: Escala de Clima Social Laboral Wes de Moss<br/> Autor(a): Moos, Moos y Trickett.<br/> Procedencia: Universidad de Stanford, California.<br/> Año: 1984<br/> Objetivo: conocer aspectos relacionados al clima social laboral<br/> Dimensiones: Relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio<br/> Administración: Individual o colectiva.<br/> Aplicación: jóvenes y adultos</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b><br/> <b>Técnica:</b> Encuesta<br/> <b>Instrumento:</b> Cuestionario de satisfacción laboral de Font Roja<br/> Autor(a): J. Aranaz y Mira<br/> Año: 1988<br/> Objetivo: determinar el nivel de satisfacción laboral<br/> Administración: Individual o colectiva.<br/> Duración: aprox. veinte minutos<br/> Aplicación: adultos</p> | <p><b>DESCRIPTIVA:</b><br/>Se utilizará tablas de frecuencias y porcentaje</p> <p><b>INFERENCIAL:</b><br/>Para probar las hipótesis se utilizará el Coeficiente de Correlación de Spearman para analizar la relación entre los resultados de las variables y sus dimensiones</p> |

## ESCALA DE CLIMA SOCIAL LABORAL WES DE MOSS

NOMBRE: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

TIEMPO LABORANDO EN LA MUNICIPALIDAD: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador a continuación, se presentan 18 afirmaciones que describen la manera en que usted se desarrolla en su lugar de trabajo. Usted marcará con una (X) en una de las alternativas de respuesta que usted considere la más adecuada.

| Nº | ÍTEM   | Total<br>mente<br>desac<br>uerdo | Muy<br>en<br>desac<br>uerdo | Desac<br>uerdo | Acuer<br>do | Muy<br>de<br>acuer<br>do | Total<br>mente<br>de<br>acuer<br>do |
|----|--|----------------------------------|-----------------------------|----------------|-------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 1  | Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.                             |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 2  | Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.                   |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 3  | Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.   |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 4  | La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.                                  |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 5  | Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.   |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 6  | Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros. |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 7  | Se siente el entusiasmo en el ambiente.  |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 8  | Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.                  |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 9  | Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.                        |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 10 | Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.                       |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 11 | Generalmente el mobiliario está bien acomodado.  |                                  |                             |                |             |                          |                                     |
| 12 | Las oficinas están siempre bien ventiladas   |                                  |                             |                |             |                          |                                     |

|    |   |  |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|--|
| 13 | Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas. |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.                       |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.                        |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Los jefes controlan y supervisan mucho al personal                    |  |  |  |  |  |  |
| 17 | El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante.                       |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Las cosas siempre están cambiando.                                    |  |  |  |  |  |  |

MUCHAS GRACIAS

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL DE FONT ROJAS

A continuación, marque con una "X" según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

| N° | Ítems   | Totalmente Desacuerdo | En Desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|---|-----------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 1  | Mi actual trabajo en la Municipalidad Provincial es el mismo todos los días, no varía nunca.                                    |                       |               |             |            |                       |
| 2  | Creo que tengo poca responsabilidad en la Municipalidad Provincial  |                       |               |             |            |                       |
| 3  | Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado                                   |                       |               |             |            |                       |
| 4  | Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de la Municipalidad Provincial pensando en cuestiones relacionadas a mi trabajo |                       |               |             |            |                       |
| 5  | Muy pocas veces me he visto obligado a usar al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo                        |                       |               |             |            |                       |
| 6  | Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño  |                       |               |             |            |                       |
| 7  | En mi trabajo me encuentro muy satisfecho   |                       |               |             |            |                       |
| 8  | Para organizar el trabajo que realizo según mi puesto o categoría profesional tengo poca independencia                          |                       |               |             |            |                       |
| 9  | Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas   |                       |               |             |            |                       |
| 10 | Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo  |                       |               |             |            |                       |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena   |  |  |  |  |  |
| 12 | Tengo muchas posibilidades de promoción profesional   |  |  |  |  |  |
| 13 | La relación con mi jefe (jefes) es muy cordial  |  |  |  |  |  |
| 14 | Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales   |  |  |  |  |  |
| 15 | El sueldo que percibo es muy adecuado   |  |  |  |  |  |
| 16 | Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación             |  |  |  |  |  |
| 17 | Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante  |  |  |  |  |  |
| 18 | Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo                                       |  |  |  |  |  |
| 19 | Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi en el trabajo por parte de mis jefes.                                    |  |  |  |  |  |
| 20 | Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer  |  |  |  |  |  |
| 21 | Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar                                   |  |  |  |  |  |
| 22 | Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo  |  |  |  |  |  |
| 23 | Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable                  |  |  |  |  |  |
| 24 | Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 25 | En general, la relación con los usuarios me resulta gratificante  |  |  |  |  |  |
| 26 | Normalmente si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando suele echarle una mano                 |  |  |  |  |  |
| 27 | En general se siente un ambiente tenso entre los diferentes grupos profesionales de la Municipalidad Provincial |  |  |  |  |  |

MUCHAS GRACIAS

## **Consentimiento informado**

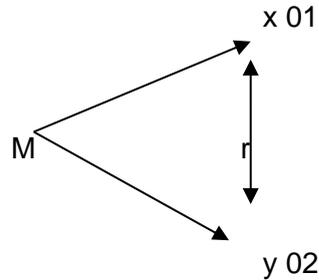
A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación que lleva como título: Clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020. A sí mismo expreso que he sido informado del propósito de la misma, de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información vertida en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente la información cumpliendo con el compromiso de máxima confiabilidad.

.....

Firma

Estudio correlacional, según Hernández et al. (2014): presenta como objetivo determinar la relación o grado de asociación entre dos o más fenómenos, o variables en un definido ambiente.

El esquema del diseño es:



M: Muestra de Estudio

x: Clima social laboral

y: Satisfacción laboral

01 y 02: Puntuaciones

r: Correlación

Tabla 5

*Operacionalización de la variable: Clima social laboral*

| Dimensiones                    | Indicadores   | Ítems                 | Escala de medición   | Niveles y rangos                    |
|--------------------------------|---|-----------------------|--|-------------------------------------|
| Clima social                   | · Implicación<br>· Cohesión<br>· Apoyo<br>· Confort                     | 1,2,3,4,5,6,7,<br>8,9 | 1= Totalmente<br>desacuerdo<br>2= Muy en desacuerdo<br>3= Desacuerdo<br>4= Acuerdo<br>5= Muy de acuerdo<br>6= Totalmente de<br>acuerdo | Bajo<br>(18-48)<br>Medio<br>(49-79) |
| Aspectos físicos               | *Estructura<br>*Materiales  | 10,11,12              |  |                                     |
| Normatividad<br>organizacional | · Autonomía<br>· Organización<br>· Presión<br>• Control<br>· Innovación | 13,14,15,16           |  | Alto<br>(80-108)                    |

Tabla 6

*Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral*

| <b>Dimensiones</b>            | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>                 | <b>Escala</b>  | <b>Niveles y rangos</b>                          |
|-------------------------------|--|------------------------------|--|--|
| Exceso o presión de trabajo   | - Identidad de la tarea<br>- Significación de la tarea<br>- Retroalimentación del puesto mismo                               | 18, 20, 5,<br>3, 23          | Ordinal<br>Puntaje:<br>1= totalmente en desacuerdo;<br>2= en desacuerdo;<br>3= indiferente;<br>4= de acuerdo;<br>5= totalmente de acuerdo. | Bajo (27-63)<br>Medio (64-100)<br>Alto (101-135) |
| Promoción profesional         | - Oportunidad y desarrollo de la organización<br>- Acceso a las herramientas y materiales<br>- Aprovechamiento de materiales | 12, 17,<br>26, 21, 14        |  |  |
| Satisfacción con el puesto    | - Satisfacción con los sueldos y salario<br>- Características del trabajo  | 7, 15, 16,<br>19, 25         |  |  |
| Monotonía laboral             | - Compatibilidad entre la personalidad y el puesto<br>- Seguimiento del proceso  | 1, 9, 2, 8,<br>4,6           |  |  |
| Relaciones interprofesionales | - Supervisión<br>- Predisposición<br>- Trato de los encargados<br>- Autonomía  | 12, 27,<br>22, 10,<br>24, 11 |  |  |

|      |      | VARIABLE CLIMA SOCIAL LABORAL |       |       |       |       |       |       |       |       |                     |          |       |        |        |        |                                |       |        |        |        |        |          |       |       |       |
|------|------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|----------|-------|--------|--------|--------|--------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|----------|-------|-------|-------|
|      |      | D1 clima laboral              |       |       |       |       |       |       |       |       | D2 aspectos físicos |          |       |        |        |        | D3 Normatividad organizacional |       |        |        |        |        |          |       |       |       |
| EDAD | SEXO | TIEMPO DE TRABAJO             | item1 | item2 | item3 | item4 | item5 | item6 | item7 | item8 | item9               | TOTAL D1 | NIVEL | item10 | item11 | item12 | TOTAL D2                       | NIVEL | item13 | item14 | item15 | item16 | TOTAL D3 | NIVEL | TOTAL | NIVEL |
| 59   | F    | 4 años                        | 6     | 1     | 1     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3                   | 27       | 2     | 6      | 3      | 4      | 13                             | 2     | 6      | 1      | 1      | 1      | 9        | 1     | 49    | 2     |
| 52   | M    | 15 años                       | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 3     | 4     | 5                   | 36       | 2     | 4      | 4      | 4      | 12                             | 2     | 4      | 3      | 4      | 3      | 14       | 2     | 62    | 2     |
| 48   | M    | 4 años                        | 4     | 6     | 3     | 3     | 2     | 1     | 2     | 1     | 2                   | 24       | 1     | 6      | 1      | 4      | 11                             | 2     | 3      | 2      | 3      | 3      | 11       | 2     | 46    | 1     |
| 63   | F    | 4 años                        | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 4     | 6     | 4                   | 41       | 3     | 4      | 4      | 3      | 11                             | 2     | 4      | 4      | 4      | 2      | 14       | 2     | 66    | 2     |
| 25   | F    | 2 años                        | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4                   | 40       | 2     | 4      | 4      | 4      | 12                             | 2     | 5      | 4      | 4      | 5      | 18       | 3     | 70    | 2     |
| 29   | M    | 2 años                        | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4                   | 36       | 2     | 4      | 4      | 4      | 12                             | 2     | 3      | 3      | 4      | 4      | 14       | 2     | 62    | 2     |
| 24   | M    | 1 año                         | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 6     | 9                   | 46       | 3     | 5      | 5      | 5      | 15                             | 3     | 5      | 6      | 5      | 5      | 21       | 3     | 82    | 3     |
| 39   | M    | 9 años                        | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3                   | 33       | 2     | 3      | 3      | 4      | 10                             | 2     | 3      | 4      | 4      | 4      | 15       | 2     | 58    | 2     |
| 52   | M    | 6 meses                       | 1     | 6     | 4     | 1     | 2     | 4     | 6     | 4     | 3                   | 31       | 2     | 5      | 2      | 5      | 12                             | 2     | 2      | 3      | 3      | 2      | 10       | 2     | 53    | 2     |
| 39   | F    | 4 meses                       | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3                   | 30       | 2     | 4      | 3      | 3      | 10                             | 2     | 3      | 3      | 4      | 4      | 14       | 2     | 54    | 2     |
| 38   | M    | 10 años                       | 5     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4                   | 34       | 2     | 4      | 5      | 5      | 14                             | 2     | 4      | 4      | 4      | 4      | 16       | 2     | 64    | 2     |
| 47   | F    | 6 años                        | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4                   | 34       | 2     | 2      | 6      | 4      | 12                             | 2     | 4      | 4      | 4      | 5      | 17       | 2     | 63    | 2     |
| 36   | F    | 7 años                        | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4                   | 34       | 2     | 4      | 4      | 4      | 12                             | 2     | 4      | 3      | 4      | 3      | 14       | 2     | 60    | 2     |
| 41   | F    | 4 meses                       | 3     | 4     | 3     | 5     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3                   | 33       | 2     | 4      | 4      | 5      | 13                             | 2     | 5      | 5      | 5      | 5      | 20       | 3     | 66    | 2     |
| 51   | M    | 15 años                       | 6     | 6     | 6     | 6     | 6     | 6     | 6     | 6     | 6                   | 54       | 3     | 6      | 4      | 3      | 13                             | 2     | 6      | 6      | 6      | 6      | 24       | 3     | 91    | 3     |
| 25   | M    | 1 año y 5 meses               | 4     | 5     | 5     | 4     | 6     | 6     | 5     | 5     | 5                   | 45       | 3     | 4      | 2      | 3      | 9                              | 2     | 4      | 4      | 4      | 4      | 16       | 2     | 70    | 2     |
| 41   | F    | 1 año 8 meses                 | 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5                   | 43       | 3     | 5      | 5      | 5      | 15                             | 3     | 5      | 5      | 5      | 5      | 20       | 3     | 78    | 2     |
| 35   | F    | 6 meses                       | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2                   | 25       | 2     | 4      | 3      | 4      | 11                             | 2     | 2      | 3      | 1      | 1      | 7        | 1     | 43    | 1     |
| 57   | M    | 25 años                       | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1                   | 9        | 1     | 1      | 1      | 1      | 3                              | 1     | 1      | 1      | 1      | 4      | 7        | 1     | 19    | 1     |
| 47   | M    | 6 meses                       | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4                   | 39       | 2     | 5      | 5      | 5      | 15                             | 3     | 4      | 4      | 4      | 4      | 16       | 2     | 70    | 2     |
| 36   | F    | 2 años                        | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3                   | 30       | 2     | 4      | 4      | 4      | 12                             | 2     | 4      | 4      | 4      | 3      | 15       | 2     | 57    | 2     |
| 41   | F    | 13 años                       | 1     | 1     | 3     | 3     | 3     | 4     | 2     | 2     | 2                   | 21       | 1     | 2      | 2      | 2      | 6                              | 1     | 4      | 4      | 4      | 4      | 16       | 2     | 43    | 1     |
| 38   | F    | 2 años                        | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3                   | 37       | 2     | 4      | 4      | 3      | 11                             | 2     | 4      | 4      | 3      | 3      | 14       | 2     | 62    | 2     |
| 42   | M    | 14 años                       | 1     | 1     | 3     | 1     | 1     | 2     | 1     | 3     | 2                   | 15       | 1     | 3      | 2      | 4      | 9                              | 2     | 2      |        | 3      | 4      | 9        | 1     | 33    | 1     |
| 58   | M    | 34 años                       | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 6     | 6     | 5     | 5                   | 47       | 3     | 6      | 5      | 6      | 17                             | 3     | 4      | 4      | 4      | 4      | 16       | 2     | 80    | 3     |
| 52   | F    | 5 años                        | 5     | 5     | 5     | 4     | 6     | 6     | 5     | 5     | 5                   | 46       | 3     | 4      | 4      | 4      | 12                             | 2     | 5      | 5      | 5      | 4      | 19       | 3     | 77    | 2     |
| 26   | F    | 6 meses                       | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3                   | 32       | 2     | 4      | 4      | 4      | 12                             | 2     | 3      | 4      | 4      | 4      | 15       | 2     | 59    | 2     |
| 27   | F    | 2 años y 6 meses              | 5     | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4                   | 41       | 3     | 4      | 3      | 4      | 11                             | 2     | 4      | 4      | 4      | 5      | 17       | 2     | 69    | 2     |
| 31   | M    | 3 años                        | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4                   | 33       | 2     | 4      | 4      | 6      | 14                             | 2     | 4      | 3      | 4      | 4      | 15       | 2     | 62    | 2     |
| 31   | F    | 9 meses                       | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4                   | 31       | 2     | 4      | 3      | 4      | 11                             | 2     | 2      | 3      | 4      | 3      | 12       | 2     | 54    | 2     |
| 50   | M    | 22 años                       | 1     | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     | 2                   | 13       | 1     | 1      | 2      | 1      | 4                              | 1     | 1      | 1      | 2      | 4      | 6        | 1     | 25    | 1     |
| 48   | M    | 1 año                         | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4                   | 36       | 2     | 5      | 4      | 5      | 14                             | 2     | 4      | 3      | 4      | 4      | 15       | 2     | 65    | 2     |
| 35   | F    | 2 años y 6 meses              | 4     | 4     | 4     | 5     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3                   | 35       | 2     | 4      | 3      | 3      | 10                             | 2     | 4      | 4      | 3      | 3      | 14       | 2     | 59    | 2     |
| 40   | M    | 12 años                       | 3     | 2     | 3     | 4     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2                   | 25       | 2     | 3      | 4      | 4      | 11                             | 2     | 4      | 3      | 3      | 3      | 13       | 2     | 49    | 2     |
| 55   | M    | 30 años                       | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5                   | 44       | 3     | 4      | 5      | 6      | 15                             | 3     | 4      | 4      | 5      | 4      | 17       | 2     | 76    | 2     |
| 27   | M    | 1 año                         | 3     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 3                   | 36       | 2     | 5      | 4      | 5      | 14                             | 2     | 5      | 5      | 5      | 5      | 20       | 3     | 70    | 2     |
| 36   | M    | 7 años                        | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3                   | 30       | 2     | 3      | 3      | 4      | 10                             | 2     | 3      | 4      | 3      | 4      | 14       | 2     | 54    | 2     |
| 53   | M    | 2 años                        | 1     | 3     | 4     | 1     | 2     | 4     | 3     | 4     | 3                   | 25       | 2     | 5      | 3      | 5      | 13                             | 2     | 2      | 3      | 3      | 4      | 12       | 2     | 50    | 2     |
| 23   | F    | 1 año                         | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3                   | 30       | 2     | 4      | 3      | 4      | 11                             | 2     | 3      | 4      | 3      | 4      | 14       | 2     | 55    | 2     |
| 25   | F    | 6 meses                       | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3                   | 30       | 2     | 4      | 3      | 4      | 11                             | 2     | 3      | 4      | 4      | 4      | 15       | 2     | 56    | 2     |

Activer Wisdom  
 Ve a Configuración

|      |      | VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL  |        |        |       |       |        |                          |        |        |        |        |        |                               |       |        |        |        |        |                      |       |       |       |       |       |                               |          |        |        |        |        |        |        |          |       |       |
|------|------|--------------------------------|--------|--------|-------|-------|--------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------------------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|-------|-------|
|      |      | D1 Exceso o presión de trabajo |        |        |       |       |        | D2 Promoción profesional |        |        |        |        |        | D3 Satisfacción con el puesto |       |        |        |        |        | D4 Monotonía laboral |       |       |       |       |       | D5 Relaciones interpersonales |          |        |        |        |        |        |        |          |       |       |
| EDAD | SEXO | TIEMPO DE TRABAJO              | item18 | item20 | item5 | item3 | item23 | Total D1                 | item12 | item17 | item28 | item21 | item14 | Total D2                      | item7 | item15 | item16 | item13 | item29 | Total D3             | item1 | item9 | item2 | item8 | item4 | item6                         | Total D4 | item13 | item27 | item22 | item10 | item24 | item11 | Total D5 | TOTAL | NIVEL |
| 59   | F    | 4 años                         | 5      | 5      | 4     | 5     | 4      | 23                       | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 23                            | 5     | 1      | 4      | 4      | 5      | 19                   | 4     | 5     | 2     | 2     | 2     | 4                             | 15       | 3      | 4      | 4      | 1      | 3      | 4      | 16       | 96    | 2     |
| 52   | M    | 15 años                        | 3      | 2      | 4     | 2     | 4      | 15                       | 4      | 2      | 2      | 2      | 4      | 14                            | 3     | 2      | 4      | 4      | 4      | 17                   | 4     | 2     | 1     | 2     | 4     | 4                             | 13       | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 8      | 67       | 2     |       |
| 48   | M    | 4 años                         | 3      | 2      | 4     | 4     | 1      | 14                       | 2      | 5      | 3      | 4      | 5      | 19                            | 7     | 3      | 5      | 5      | 5      | 25                   | 5     | 1     | 2     | 5     | 3     | 5                             | 16       | 5      | 1      | 1      | 1      | 5      | 1      | 9        | 83    | 2     |
| 63   | F    | 4 años                         | 5      | 5      | 5     | 5     | 1      | 21                       | 2      | 5      | 4      | 4      | 4      | 19                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 20                   | 1     | 3     | 2     | 1     | 5     | 4                             | 15       | 4      | 1      | 1      | 1      | 2      | 5      | 80       | 2     |       |
| 25   | F    | 2 años                         | 4      | 1      | 4     | 4     | 1      | 14                       | 1      | 4      | 3      | 1      | 4      | 13                            | 5     | 4      | 4      | 4      | 4      | 21                   | 4     | 2     | 2     | 2     | 4     | 4                             | 14       | 4      | 1      | 1      | 1      | 1      | 5      | 67       | 2     |       |
| 29   | M    | 2 años                         | 3      | 3      | 3     | 4     | 2      | 15                       | 3      | 2      | 4      | 4      | 4      | 17                            | 3     | 1      | 4      | 4      | 3      | 15                   | 3     | 3     | 2     | 4     | 4     | 3                             | 16       | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 10     | 73       | 2     |       |
| 24   | M    | 1 año                          | 4      | 3      | 2     | 2     | 2      | 13                       | 5      | 4      | 4      | 3      | 4      | 20                            | 4     | 3      | 4      | 5      | 3      | 19                   | 2     | 2     | 2     | 4     | 4     | 3                             | 15       | 4      | 4      | 2      | 1      | 3      | 1      | 11       | 78    | 2     |
| 39   | M    | 9 años                         | 4      | 3      | 3     | 4     | 3      | 17                       | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 18                            | 3     | 3      | 3      | 4      | 4      | 17                   | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4                             | 18       | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 16       | 86    | 2     |
| 52   | M    | 6 meses                        | 3      | 2      | 2     | 1     | 4      | 12                       | 5      | 3      | 2      | 3      | 3      | 16                            | 3     | 3      | 4      | 1      | 4      | 15                   | 2     | 3     | 1     | 4     | 5     | 2                             | 15       | 5      | 5      | 4      | 2      | 2      | 4      | 17       | 75    | 2     |
| 39   | F    | 4 meses                        | 3      | 3      | 1     | 5     | 3      | 15                       | 5      | 3      | 2      | 3      | 4      | 17                            | 4     | 1      | 3      | 2      | 2      | 12                   | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2                             | 10       | 4      | 1      | 2      | 3      | 2      | 2      | 10       | 64    | 2     |
| 38   | M    | 10 años                        | 3      | 2      | 3     | 4     | 2      | 14                       | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 19                            | 4     | 2      | 4      | 4      | 4      | 18                   | 2     | 2     | 2     | 2     | 4     | 2                             | 12       | 4      | 3      | 2      | 2      | 3      | 10     | 73       | 2     |       |
| 47   | F    | 6 años                         | 1      | 2      | 2     | 2     | 4      | 11                       | 4      | 2      | 5      | 4      | 5      | 20                            | 4     | 1      | 2      | 4      | 5      | 16                   | 2     | 4     | 1     | 4     | 2     | 2                             | 13       | 5      | 4      | 1      | 1      | 1      | 1      | 8        | 68    | 2     |
| 36   | F    | 7 años                         | 2      | 2      | 2     | 3     | 4      | 13                       | 2      | 2      | 4      | 2      | 4      | 14                            | 3     | 1      | 3      | 4      | 4      | 15                   | 4     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2                             | 10       | 5      | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 12       | 64    | 2     |
| 41   | F    | 4 meses                        | 4      | 2      | 1     | 2     | 4      | 13                       | 1      | 2      | 4      | 2      | 4      | 13                            | 4     | 3      | 5      | 4      | 4      | 20                   | 4     | 1     | 1     | 2     | 5     | 2                             | 11       | 4      | 2      | 1      | 2      | 2      | 4      | 11       | 68    | 2     |
| 51   | M    | 15 años                        | 4      | 4      | 2     | 4     | 4      | 18                       | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 20                            | 2     | 1      | 5      | 4      | 4      | 16                   | 2     | 2     | 2     | 2     | 4     | 4                             | 14       | 5      | 4      | 2      | 2      | 4      | 2      | 14       | 82    | 2     |
| 25   | M    | 1 año y 5 meses                | 4      | 4      | 4     | 4     | 2      | 18                       | 4      | 3      | 2      | 3      | 4      | 16                            | 2     | 1      | 4      | 4      | 3      | 14                   | 1     | 2     | 2     | 2     | 4     | 1                             | 11       | 5      | 3      | 2      | 2      | 2      | 11     | 70       | 2     |       |
| 41   | F    | 1 año 8 meses                  | 2      | 2      | 2     | 3     | 2      | 11                       | 4      | 4      | 4      | 2      | 5      | 19                            | 4     | 3      | 3      | 4      | 4      | 18                   | 2     | 2     | 1     | 2     | 2     | 4                             | 11       | 5      | 2      | 1      | 2      | 1      | 2      | 8        | 67    | 2     |
| 35   | F    | 6 meses                        | 4      | 1      | 4     | 1     | 5      | 15                       | 4      | 1      | 4      | 4      | 3      | 16                            | 2     | 1      | 5      | 4      | 4      | 16                   | 4     | 1     | 3     | 4     | 4     | 4                             | 16       | 1      | 5      | 1      | 2      | 5      | 1      | 14       | 77    | 2     |
| 57   | M    | 25 años                        | 1      | 1      | 1     | 1     | 1      | 5                        | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 5                             | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 5                    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1                             | 5        | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 6        | 26    | 1     |
| 47   | M    | 6 meses                        | 5      | 2      | 4     | 3     | 5      | 19                       | 3      | 3      | 5      | 2      | 4      | 17                            | 4     | 3      | 1      | 1      | 5      | 14                   | 2     | 2     | 2     | 2     | 4     | 4                             | 14       | 4      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 7        | 71    | 2     |
| 36   | F    | 2 años                         | 4      | 3      | 4     | 4     | 5      | 20                       | 4      | 3      | 4      | 1      | 4      | 16                            | 4     | 3      | 1      | 4      | 4      | 16                   | 2     | 4     | 3     | 2     | 5     | 3                             | 17       | 4      | 5      | 1      | 2      | 3      | 1      | 12       | 81    | 2     |
| 41   | F    | 13 años                        | 1      | 2      | 4     | 2     | 1      | 10                       | 1      | 1      | 4      | 2      | 4      | 12                            | 2     | 1      | 1      | 4      | 4      | 12                   | 4     | 4     | 4     | 8     | 4     | 2                             | 22       | 4      | 4      | 1      | 2      | 1      | 4      | 12       | 68    | 2     |
| 38   | F    | 2 años                         | 2      | 2      | 4     | 2     | 2      | 12                       | 5      | 4      | 2      | 4      | 4      | 19                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 20                   | 2     | 2     | 2     | 2     | 4     | 2                             | 12       | 4      | 4      | 2      | 1      | 2      | 1      | 10       | 73    | 2     |
| 42   | M    | 14 años                        | 3      | 1      | 3     | 1     | 4      | 12                       | 3      | 1      | 2      | 1      | 4      | 11                            | 1     | 1      | 1      | 3      | 3      | 9                    | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1                             | 12       | 2      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 6        | 50    | 2     |
| 58   | M    | 34 años                        | 4      | 2      | 2     | 2     | 2      | 12                       | 4      | 2      | 3      | 4      | 3      | 16                            | 1     | 3      | 3      | 4      | 3      | 14                   | 2     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2                             | 11       | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 9      | 62       | 1     |       |
| 52   | F    | 5 años                         | 4      | 2      | 2     | 1     | 2      | 11                       | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 18                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 5      | 21                   | 4     | 2     | 1     | 2     | 2     | 4                             | 11       | 4      | 5      | 2      | 2      | 4      | 2      | 15       | 76    | 2     |
| 26   | F    | 6 meses                        | 2      | 2      | 2     | 2     | 5      | 13                       | 2      | 2      | 5      | 1      | 2      | 12                            | 2     | 2      | 2      | 4      | 5      | 15                   | 4     | 4     | 2     | 4     | 4     | 4                             | 18       | 2      | 4      | 2      | 1      | 1      | 2      | 10       | 68    | 2     |
| 27   | F    | 2 años y 6 meses               | 4      | 4      | 4     | 3     | 5      | 20                       | 5      | 4      | 4      | 3      | 4      | 20                            | 4     | 3      | 4      | 3      | 3      | 17                   | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3                             | 17       | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 19       | 93    | 2     |
| 31   | M    | 3 años                         | 4      | 4      | 3     | 3     | 4      | 18                       | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 16                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 3      | 19                   | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3                             | 22       | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 25       | 92    | 2     |
| 31   | F    | 9 meses                        | 3      | 4      | 3     | 3     | 3      | 16                       | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 17                            | 4     | 3      | 4      | 2      | 3      | 16                   | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3                             | 20       | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 21       | 90    | 2     |
| 50   | M    | 22 años                        | 1      | 2      | 2     | 1     | 2      | 8                        | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 9                             | 1     | 2      | 1      | 2      | 2      | 8                    | 2     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2                             | 13       | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 19       | 57    | 1     |
| 48   | M    | 1 año                          | 3      | 4      | 4     | 4     | 5      | 20                       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20                            | 4     | 4      | 5      | 4      | 3      | 20                   | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4                             | 22       | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 12       | 94    | 2     |
| 35   | F    | 2 años y 6 meses               | 3      | 4      | 4     | 4     | 3      | 18                       | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 18                            | 4     | 3      | 3      | 4      | 3      | 17                   | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3                             | 20       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24       | 95    | 2     |
| 40   | M    | 12 años                        | 2      | 3      | 2     | 1     | 2      | 10                       | 2      | 2      | 3      | 2      | 1      | 10                            | 3     | 2      | 3      | 2      | 3      | 13                   | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2                             | 16       | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 20       | 69    | 2     |
| 55   | M    | 30 años                        | 3      | 3      | 3     | 4     | 5      | 18                       | 5      | 3      | 3      | 5      | 3      | 19                            | 3     | 3      | 3      | 4      | 3      | 16                   | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4                             | 20       | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 3      | 11       | 84    | 2     |
| 27   | M    | 1 año                          | 3      | 3      | 4     | 3     | 4      | 17                       | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 16                            | 3     | 4      | 3      | 4      | 3      | 17                   | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4                             | 21       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24       | 98    | 2     |
| 36   | M    | 7 años                         | 3      | 4      | 4     | 3     | 4      | 18                       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15                            | 3     | 3      | 4      | 3      | 4      | 17                   | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3                             | 19       | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 5      | 25       | 92    | 2     |
| 53   | M    | 2 años                         | 1      | 3      | 4     | 1     | 2      | 11                       | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 17                            | 5     | 3      | 5      | 2      | 3      | 18                   | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3                             | 17       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 18       | 81    | 2     |
| 23   | F    | 1 año                          | 4      | 3      | 4     | 3     | 3      | 17                       | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 17                            | 4     | 3      | 4      | 3      | 4      | 18                   | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 22                            | 4        | 3      | 4      | 3      | 4      | 21     | 95     | 2        |       |       |
| 25   | F    | 6 meses                        | 3      | 4      | 4     | 3     | 3      | 17                       | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 17                            | 4     | 3      | 4      | 3      | 4      | 18                   | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4                             | 24       | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 20     | 96       | 2     |       |