



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima y satisfacción laboral entre personal nombrado
y terceros de Clientes Especiales de SEDAPAL, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Cecilia Candiotti Anyaipoma

ASESORA:

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Chantal Jara Aguirre
Presidente

Dra. Jeseelle Roxana Rodas Garcia
Secretario

Sra. Ana Maritza Boy Bareto
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mis amados Padres Gloria y Sergio por todo el amor, cariño y el apoyo incondicional brindado a lo largo de mi vida, a mi compañero de vida mi esposo Santiago y a mis adorados hijos Leonardo y Sebastián que son mi inspiración y la razón de mi vida. De igual forma a mis hermanos Matilde, Liliana, Miguel y Milagros, por la motivación que siempre me brindan.

Agradecimiento

Un reconocimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como Magister, a la Universidad César Vallejo por brindarme todas las facilidades necesarias para el enriquecimiento de nuestro conocimiento en Gestión Pública. Asimismo con gratitud y aprecio, a mis amigos de trabajo que me brindaron su apoyo. A mis compañeros de estudio y profesores, en especial al Dra. Maritza Boy Barreto por las horas y conocimientos dedicados a la culminación de esta investigación.

Declaración de autenticidad

Yo Cecilia Candiotti Anyaipoma, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 09637054 con la Tesis Titulada “Clima y satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de Sedapal, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 16 de agosto de 2017

.....
Br. Cecilia Candiotti Anyaipoma
DNI 09627054

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, presento la Tesis titulada: Clima y satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de SEDAPAL, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los Anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	20
1.2.1 Fundamentación teórica de la variable clima laboral	20
1.2.2 Fundamentación teórica de la variable satisfacción laboral.	23
1.2.3 Marco conceptual	28
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	31
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. Marco Metodológico	36
2.1 Variables de investigación	37
2.2 Operacionalización de variables	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	40

2.5	Diseño de investigación	40
2.6	Población, muestra y muestreo	41
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8	Métodos de análisis de datos	44
2.9	Aspectos éticos	45
III.	Resultados	46
IV.	Discusión	61
V.	Conclusiones	64
VI.	Recomendaciones	66
VII.	Referencias	68
	Anexo	71
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	72
	Anexo 2. Instrumentos	74
	Anexo 3. Base de Datos	79
	Anexo 4. Autorización	85
	Anexo 5. Artículo Científico	86

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la Variable Independiente: Clima Laboral	38
Tabla 2	Operacionalización Variable 1: Satisfacción Laboral	39
Tabla 3	Población estudiada	41
Tabla 4	Confiabilidad y Validez	44
Tabla 5	Análisis Factorial	44
Tabla 6	Niveles de clima laboral en el personal Nombrado	47
Tabla 7	Niveles de clima laboral en el personal de terceros	48
Tabla 8	Niveles de clima laboral en el personal de nombrado y el personal de terceros	49
Tabla 9	Niveles de satisfacción laboral del personal nombrado	50
Tabla 10	Niveles de satisfacción laboral del personal de terceros	51
Tabla 11	Niveles de satisfacción laboral del personal nombrado y de terceros	52
Tabla 12	Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal nombrado	53
Tabla 13	Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal de terceros.	54
Tabla 14	Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros.	54
Tabla 15	Relación entre Clima Laboral y Clima Organizacional	55
Tabla 16	Relación entre significancia de la tarea y Clima Organizacional	56
Tabla 17	Relación entre Condiciones de trabajo y Clima Organizacional	57
Tabla 18	Relación entre reconocimiento personal y social y Clima Organizacional	58
Tabla 19	Relación entre Beneficios económicos y Clima Organizacional	60

Índice de tablas

Figura 1	Diagrama de diseño correlacional. Tomado de (Sánchez y Reyes 2002)	40
Figura 2	Niveles del Cima Laboral en el personal Nombrado	47
Figura 3	Niveles del Cima Laboral en el personal de terceros	48
Figura 4	Niveles del Cima Laboral en el personal nombrado y el personal de terceros	49
Figura 5	Niveles del Satisfacción Laboral del personal nombrado	50
Figura 6	Niveles del Satisfacción Laboral del personal de terceros	51
Figura 7	Niveles del Satisfacción Laboral del personal nombrado y de terceros	52

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo general el determinar la relación de las variables Clima Laboral y la Satisfacción Laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la Oficina de Clientes Especiales de Sedapal 2016; para el estudio se tomó el universo de la población, que está compuesto 119 trabajadores.

Esta investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, diseño de la investigación utilizado fue descriptiva, correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento de recolección de datos utilizado fueron dos encuestas: Encuesta N° 1 Escala de opiniones SL-SPC Cuestionario de Satisfacción Laboral en la escala de Likert y la encuesta N° 2 Escala de Clima Laboral, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio y sus distintas dimensiones.

Existe una correlación positiva media significativa de las variables clima laboral y satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la Oficina de Clientes Especiales de Sedapal.

Palabras clave: Clima laboral – Satisfacción laboral

Abstract

The present investigation had as general aim determine the perception of the work environment and the employee satisfaction between the permanent employee and the third-party employees of Special Clients of Sedapal 2016; the population or universe of interest in this investigation is constituted by 119 workers; in which the variables studied were: the Work Environment and the Employee Satisfaction.

This investigation of quantitative approach, design of the investigation, was descriptive, correlational and explanatory. It was applied a universal sample or census population consisting by a total of 119 workers. The instrument of compilation of information used was two surveys: Survey N^o 1 Scale of opinions SL-SPC Employee Satisfaction Questionnaire in Likert's scale (*“very satisfied,” “satisfied,” “neither satisfied nor dissatisfied,” “dissatisfied,” and “very dissatisfied.”*) and the Survey N^o2 Work Climate Scale, which provided information about the relationship between the variables and their different dimensions.

There is a significant positive correlation between the labor climate and labor satisfaction variables between the staff appointed and the third party staff of the Sedapal Special Clients Office..

Keywords: Work Environment – Employee Satisfaction

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Rizo (2015) en su tesis de Maestría titulada: *Diagnóstico del Clima organizacional en una dependencia gubernamental, periodo de estudio 2014-2015*, para optar el grado de Magister. Universidad Veracruzana. México. Se obtuvo información de 88 trabajadores mediante la aplicación del cuestionario propuesto por el Modelo elegido, que considera 47 ítems con escala tipo Likert para valorar las dimensiones: Motivación, Comunicación, Liderazgo y Satisfacción Laboral, de la variable del Clima Organizacional. Posteriormente, se diagnosticó la situación prevaleciente tanto de la variable como de sus dimensiones en la DG. Se concluye, que el Clima Organizacional que prevalece, de acuerdo con las dimensiones analizadas fue calificado en un nivel de medición "Medio", mientras que el Clima Organizacional fue considerado como "Medianamente Favorable". Lo anterior, sirvió de gran apoyo para diagnosticar la realidad en la cual se encontraron los trabajadores durante el período de estudio, y poder así determinar las recomendaciones para mejorar las condiciones del Clima Organizacional.

Por otro lado Tamayo (2016), en su tesis Doctoral Titulada: *Percepción y Satisfacción Laboral como precursores de rotación de personal*, para optar el grado de Doctor. Universidad Granada. España. El objetivo fue diseñar y probar un cuestionario para medir la percepción de los trabajadores sobre la satisfacción e importancia que tienen para ellos los aspectos laborales, integrados en factores; así como conocer cómo se jerarquizan esos aspectos laborales. Con este estudio se identifica la manera en que se relacionan los elementos controlables, es decir los aspectos laborales, no controlables por la empresa, y los aspectos personales con la intención de abandono del trabajo. Para la recolección de los datos se realizó mediante el instrumento de medición diseñado para esta investigación y que se describe en el apartado 3.3 de este capítulo. El tratamiento estadístico de los datos se ejecutó con el programa SPSS 20 para Windows. Para responder a las hipótesis H1, H2, H3, H4 y H5 se utilizó el análisis de correlación de Pearson. Para las hipótesis H6 y H7 se aplicó la prueba estadística de χ^2 (chi cuadrado). El cuestionario quedó conformado, para la variable de la satisfacción y la apreciación

de importancia que los trabajadores conceden a los temas laborales por cinco factores cada uno, específicamente para la satisfacción: motivación laboral, ambiente laboral, respeto laboral, trabajo en equipo, y legalidad administrativa, y para la percepción de importancia: ambiente laboral, comunicación laboral, motivación laboral, condiciones de trabajo y legalidad administrativa. De una población de 8.673 trabajadores de las empresas exportadoras de calzado de la ciudad de León Guanajuato, México (Secretaría de Economía, 2013), fueron seleccionados al azar 681 utilizando como base su lista de nómina. Para determinar el tamaño y la composición, se aplicó el método probabilístico (Kish, 1975). Se determinó la intención de los empleados de abandonar la empresa en distintos tipos de organizaciones y se materializa con el movimiento de personal al interior de la organización que generalmente obtiene resultados negativos. Tema que ha acaparado interés en el nivel internacional, al ser este un riesgo socioeconómico o una oportunidad en el ámbito laboral tanto para los trabajadores como para las organizaciones del mundo.

De igual forma Pablos (2016), en su tesis Doctoral Titulada: *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*, para optar el grado de Doctor. Universidad Extremadura. España. El estudio recomienda un mayor análisis relacionado a la variable satisfacción laboral y la variable de compromiso organizativo orientada al cliente externo, orientado a mejorar los resultados obtenidos. Para la recolección de datos se utilizó como instrumentos: El cuestionario (instrumento cuantitativo) y Grupo de discusión (instrumento cualitativo). El cuestionario lo forman tres Dimensiones la primera hace referencia a Información de Carácter General, la segunda Percepción del Ámbito de Trabajo y la tercera Comentarios y Sugerencias. La población de estudio la constituyen 745 profesionales de la carrera de enfermería que viene prestando servicios en los hospitales estatales del Sistema Extremeño de Salud de la ciudad de Badajoz (Hospital Infanta Cristina, Hospital Perpetuo Socorro y Hospital Materno Infantil) y la ciudad de Cáceres (Hospital San Pedro de Alcántara y Hospital Virgen de la Montaña). Al respecto se concluyó de la opinión de enfermeros la percepción que tienen de su ámbito de trabajo, en aspectos tan importantes como relación con sus superiores, compañeros, condiciones ambientales y formación, entre otros. La interacción entre variables de

escala y nominales nos ha permitido observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral, hospital, etc.

Así También Hurtado (2014), en su tesis de Maestría titulada: *Relación entre la Percepción de Justicia Organizacional, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de Docentes de una Universidad Privada de Bogotá*, para optar el grado de Magister. Universidad Católica Colombia. Colombia. Esta investigación faculto analizar la relación de las variables percepción de justicia organizacional, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de docentes Universitarios. El estudio se realizó con una muestra de 110 docentes. Para la recolección de datos se utilizó como instrumentos la escala Justicia Organizacional de Colquitt (2001), el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1994), y la Escala de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró, (1989). Los resultados fueron evaluados con la estadística descriptiva y correlacional. De los resultados obtenidos, se determinó que la percepción de justicia se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; la percepción de justicia se relaciona de manera significativa en sus dimensiones procedimental, distributiva, interpersonal e informacional con la satisfacción laboral; la percepción de justicia se relaciona de manera significativa en sus dimensiones procedimental, distributiva, interpersonal e informacional con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el compromiso organizacional en sus dimensiones afectiva y normativo.

Así también Cardona (2011), en su tesis de Maestría titulada: *Diagnóstico del Clima Organizacional en la Unidad de Negocio del Área de Chocolatería de la Planta No.1 De La Empresa Colombina S.A*, para optar el grado de Magister. Universidad del Valle. Colombia. En dicha investigación se realizo una comparacion por género en el año 2011 y su plan de Mejoramiento. El estudio se enfocó en el clima organizacional en el área de producción de Chocolatería y evaluar las áreas de mejora para el clima laboral de los trabajadores. Para ello trabajaron con la técnica de recolección de datos, mediante encuesta Herramienta “Hernán Álvarez”, aplicada a 100 encuestados en la unidad de negocio del área de chocolatería). Para la investigación de tomo en cuenta las dimensiones: La claridad

organizacional, la estructura organizacional, la participación, el liderazgo, desarrollo personal, relaciones interpersonales, solución de conflictos, estabilidad laboral, valoración, entre otros. Se realizó una estrategia de mejora conforme a los resultados obtenidos, las evaluaciones realizadas en forma estratificada donde encontraron similitudes factores con valores positivos como el liderazgo, Trabajo gratificante y Estabilidad Laboral, obteniéndose que los factores con una brecha mayor de mejora fueron las Relaciones interpersonales y el FeedBack (retroalimentación). Concluyéndose que la empresa debe encaminar sus esfuerzos en alcanzar la mejoría de los aspectos antes mencionados, debido a que traerá beneficios importantes en un futuro cercano, ya que con ésta investigación, se logró obtener una base, con la cual la empresa puede trabajar y muy seguramente obtener las metas esperadas.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

De igual modo Leyton, Alfaro, Meza, y Saenz (2012), en su tesis de Maestría titulada: *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables en tres municipalidades*, para optar el grado de Magister. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Este estudio se realizó con la finalidad de evaluar la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales. Se trabajó con la técnica de recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC", elaborado por Sonia Palma (2005), el cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios. La población para el estudio fueron el total de trabajadores de tres municipalidades. Donde se concluyó que la satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, situación que refleja hay posibilidades de mejoría, así también se determinó que no existen diferencias significativas con el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Este resultado puede apreciarse por los marcos comunes de las municipalidades como: (a) Sus estructuras organizacionales correctamente definidas y conforme a ley, (b) la

normativa vigente que las rige y que impacta en las relaciones laborales es igual, y (c) una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

Por otro lado, según Albañil (2015), en su tesis de Maestría titulada: *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura*, para optar el grado de Magister Universidad de Piura. Perú. El estudio realizó una evaluación de la variable clima laboral desde la perspectiva educativa en una institución pública, conforme a la percepción de los docentes de la institución. La metodología de la investigación es de tipo mixto, con una primera parte cuantitativa en la que se recogen los datos sobre clima de trabajo en las instituciones educativas y liderazgo a través de dos cuestionarios. La segunda parte más de tipo cualitativo, la técnica utilizada fue de grupos de discusión, que permitió triangular los principales resultados y conclusiones fueron las relaciones entre los líderes y los docentes, estas son positivas y cordiales en su mayor parte, y en general se alienta a los profesores a mejorar en su labor, considerando las conductas correctas o positivas de éstos y alentando en cualquier caso, el espíritu crítico de los profesores.

En cuanto Ortega (2015), en su tesis de Maestría titulada: *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades Tecnológicas de Lima*, para optar el grado de Magister Universidad Mayor de San Marcos. Perú. Este estudio se desarrolló con la finalidad de determinar la influencia existente entre las variables de competencias laborales y el clima organizacional de las universidades tecnológicas privadas de Lima, de la misma forma evaluar el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Como herramienta para la recolección de datos se trabajó con La Escala de Clima Organizacional de Palma (1999); y la Escala de evaluación de competencias laborales (EECOMLAB) Con una muestra de 161. Se definió que las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, determinándose que la variable de competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima.

Por otro lado Pérez y Rivera (2015), en su tesis de Maestría titulada: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de*

Investigaciones de La Amazonía Peruana, Período 2013, para optar el grado de Magister Universidad Mayor de San Marcos. Perú. El estudio se realizó con la finalidad de evaluar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana. La técnica utilizada fue la recolección de datos, a través de los cuestionarios de Clima Organizacional de Palma (1999) y Escala de Clima Laboral (CLSPC) elaborada Palma (1999). Se concluyó que existe un favorable clima organizacional, lo cual es indispensable para el desarrollo de la institución; concluyendo también que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

De igual modo Hantog (2015), en su tesis de Maestría titulada: *Percepción de los docentes respecto del clima laboral en la institución educativa privada Santa Margarita – Surco –Lima*, para optar el grado de Magister Universidad de Piura. Perú. Este estudio se realizó con la finalidad de conocer la apreciación de la variable clima organizacional en la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, entre los docentes que laboran en dicha institución y a los factores que influyen en él. La técnica utilizada fue la recolección de datos a través de un cuestionario creado por un equipo de investigadores españoles, liderados por el doctor Mario Martín Bris, el cuestionario de clima laboral presentó en su estructura final un total de ochenta y cuatro ítems que fueron evaluados con una escala de Likert. Estos estuvieron distribuidos en seis dimensiones: comunicación, satisfacción, confianza, participación, aspectos de la gestión y clima laboral propiamente dicho. Por otro lado se evaluó el clima con las siguientes respuestas: autoritario, paternalista, consultivo o participativo. El estudio se realizó en una población de 60 docentes del colegio Santa Margarita. Como resultado del estudio de estableció que el Clima laboral en la institución es buena, siendo la dimensión de las relaciones interpersonales docentes, una de las más importantes en relación a los alumnos y los apoderados.

1.2 Fundamentación científica

1.2.1 Bases teóricas de la variable clima laboral

Definiciones de la variable Clima Laboral

Brunet (1987) define la variable clima laboral de vital importancia en las organizaciones competitivas con el propósito de obtener una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, es estudiado a partir de las estrategias internas y definido por diversos autores, desde el ámbito psicológico, sociológico, administrativo hasta aplicarse en lo educativo”.

Cornell (1955) determina de la variable clima como apreciación o percepciones, que piensan las personas sobre su trabajo o roles, en concordancia a los otros miembros de la organización. En este aspecto la variable clima es establecido por la calificación de los miembros del grupo y sólo a partir de allí se podrán determinar las características del mismo.

Sulbarán (2002) define la variable clima laboral como una percepción mental difundida por sus líderes, orientada a que el trabajador perciba qué ventajoso ofrecer sus esfuerzos para obtener los objetivos de la organización, preparándose al mismo tiempo para el logro de sus metas individuales. Por lo que una de las principales funciones de la gerencia, es la establecer de un clima organizacional favorable, tanto físico como mental, que motive a la gente a colaborar espontánea y voluntariamente con sus impulsos a lograr cambios y metas

Dimensiones de la Variable: Clima Laboral

Involucramiento Laboral

Palma (2004) define a la variable involucramiento laboral como la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.

Ortega (2015) determina a la variable involucramiento laboral como las actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo, el estado como el empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Supervisión

Palma (2004) determina la dimensión de supervisión como las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. Por otro lado también señala a la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.

Chiavenato (2007) señala a las Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor, como aquellas que se enfocan en dos tipos de suposiciones sobre las personas, teoría X y la teoría Y. En la primera, predomina la creencia tradicional de que el hombre es perezoso por naturaleza, poco ambicioso y que tratará de eludir la responsabilidad, por lo que es necesaria una supervisión constante y en la segunda señala el control externo y las amenazas con sanciones no son los únicos medios para estimular y dirigir los esfuerzos. Las personas pueden tener autocontrol y tomar la dirección de sí mismas en cuanto estén convencidas y se sientan comprometidas.

Comunicación

Palma (2004) describe a la dimensión de comunicación como la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, asimismo evalúa lo relacionado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.

Reece y Brand (1990), precisa que la dimensión de la comunicación es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, para ello se

necesitan de canales claros de comunicación para transmitir las reglas de la organización. Asimismo señala que una comunicación clara entre compañeros de trabajo es importante para lograr un buen equipo de trabajo, con el cual resolver problemas y conflictos administrativos.

Condiciones laborales

Palma (2004) define la dimensión de condiciones laborales, como el reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir los elementos que brinda la entidad como: materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones.

Quarstein, McAfee, & Glassman (1992), define en la teoría de los eventos situacionales a las condiciones laborales como aquella que está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales, las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto.

Autorrealización

Palma (2004) determina la dimensión de la autorrealización como la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal a futuro.

Hackman y Oldham (1974) describen a la dimensión de las necesidades de autorrealización como las más prominentes del ser humano y lo orientan al desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Asimismo se precisa como las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y

reflejan el sacrificio de cada persona por conseguir su capacidad y desarrollo continuamente a lo largo de la vida.

1.2.2 Bases Teóricas de la variable Satisfacción Laboral

Teorías sobre la variable satisfacción laboral

La satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional, entre ellos tenemos:

Taylor (1911) creía que había que incentivar a las personas que producción más en el trabajo, con el fin de que no descuidar su trabajo. El salario debería depender de la productividad; esto daría como resultado, que habría diferentes sueldos entre empleados. Un mayor sueldo puede aumentar la autoestima y ser signo de categoría.

Barbash (1974) consideraba la satisfacción laboral como dinámica, a la que aludía la constante transformación del individuo para conservar el nivel de satisfacción que le conviene, conforme a su propia aptitud habituarse una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades.

Thurman (1977) analiza la satisfacción cómo evoluciona en función de las necesidades y propósito del trabajador y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, en conclusión de la acción de fuerzas internas y externas a ella.

Locke (1969) preciso la satisfacción laboral como un estado anímico positivo o confortable resultante de la sensación subjetiva de las experiencias laborales del trabajador o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. De una forma sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que percibe el trabajador con motivo de su trabajo.

Lawler (1971) consideraba que la satisfacción laboral es lo que el trabajador compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese.

Maslow (1991) consideraba la satisfacción laboral como una jerarquización de las necesidades humanas y consecuentemente una jerarquización de las satisfacciones de esas necesidades, la cual sostiene que una vez satisfechos los requisitos esenciales para la vida, el comportamiento humano se dirige hacia motivaciones superiores. Las cinco necesidades básicas por él definidas las coloca en forma de pirámide, siendo la base de la misma la que corresponderían a las necesidades fisiológicas, ascendiendo le seguiría las necesidades de seguridad y protección, necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de estima y culminando dicha pirámide se encontraría las necesidades de autorrealización.

Mobley (1979) definió la satisfacción laboral como la respuesta afectiva resultante de la evaluación que realiza el trabajador acerca de distintos aspectos organizacionales. La satisfacción recibe influencia de las características individuales que tenga el empleado, así como del mercado laboral, lo cual puede provocar el acercamiento, la evasión o el abandono del trabajo, concluyeron que cuando el trabajo es percibido como importante, la satisfacción aumenta, en cambio, cuando el trabajo no es percibido como primordial, la satisfacción disminuye. Esas aseveraciones implican varios aspectos significativos.

Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

Herzberg (1968) con la Teoría de Higiene-Motivacional, demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). De igual forma los factores ausentes los cuales son fuente de insatisfacción,

denominándose como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo.

Dawes (1994) con la Teoría del Ajuste en el trabajo, precisaba que cuanto mayor relación exista con las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) en relación a los requerimientos de la función o de la organización, es más seguro que se desarrolle un buen trabajo, además de ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más seguro que la persona perciba al trabajo de manera satisfactorio.

Locke (1968) con la Teoría de la discrepancia, señala que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr los valores laborales. Asimismo la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante. Por otro lado, la satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. Al respecto, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee.

Lawler (1973) con la Teoría de la satisfacción por facetas, determina que la satisfacción laboral es el grado de discrepancia entre de lo que individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en la relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

Quarstein, McAfee y Glassman (1992) Teoría de los eventos situacionales, describe que la satisfacción laboral está definida por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Clasificación de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, se puede dividir en satisfacción laboral intrínseca y extrínseca.

Pablos (2016) determina la satisfacción intrínseca, la que está relacionada con factores vinculados a la tarea en sí misma (variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones, etc.)”

Pablos (2016) determina la satisfacción extrínseca, como aquello que tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en la que se desenvuelve la tarea (relaciones con la supervisión y los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones física, política de la empresa, etc.

Dimensiones de la Variable: Satisfacción laboral

Significancia de la tarea

Palma (2005) determina la significancia de la tarea, como la disposición al trabajo

en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material)

Ortega (2015) determina la significancia de la tarea como el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Condiciones de trabajo,

Palma (2005) determina las condiciones de trabajo, como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Ortega (2015) determina la dimensión de condiciones laborales como bastante amplio y se encuentra relacionado con el entorno en que se trabaja, abarcando lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo en general. En ese sentido, su impacto se reflejará en la calidad de vida del trabajador a través de su indicador satisfacción del trabajador.

Reconocimiento personal y social

Palma (2005) denomina el reconocimiento personal y social, como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

Herzberg (1968) determina en la Teoría de Higiene-Motivacional la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance).

(Dawes (1994). Señala que cuanto más se relacionen los refuerzos

(premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Beneficios económicos

Palma (2005) determina los beneficios económicos, como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Chiavenato (2007) determina los beneficios económicos como prestaciones económicas las que son entregadas en forma de dinero, por medio del cheque de pago, y son las que generan las obligaciones de seguridad social que se derivan de ellas como prima vacacional, vacaciones, vivienda, ayuda para jubilación, aguinaldo y planes de crédito.

1.2.3 Marco Conceptual

Clima Laboral

Cornell (1955) presenta a esta variable como una mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la organización.

Satisfacción Laboral

Locke (1969) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del

sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. De una forma sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La presente investigación pretende determinar la relación mediante argumentos teóricos de las variables con un análisis estadístico que permita cuantificar y ponderar el peso que relacionan a ambas variables.

1.3.2 Justificación Práctica

Determinar la relación existente entre las variables clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros del Equipo de Clientes Especiales de Sedapal, lo cual nos ayudará en futuras decisiones que permitirá tomar acciones para la mejorar el Clima Laboral y la satisfacción Laboral.

1.3.3 Justificación Metodológica

La investigación se enmarca con una metodología que utiliza datos empíricos y los relaciona con información teórica. Los datos empíricos se recolectan mediante encuestas y tabulan en programas estadísticos que permita medir el impacto que relacionan a dos o más variables, para el presente estudio definido las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Finalmente se quiere validar la información recolectada.

1.3.4 Fundamentación Legal

La presente investigación está orientada fundamentalmente a contribuir en el mejoramiento del Clima y Satisfacción Laboral del personal estable y personal de terceros la Oficina de Clientes Especiales de Sedapal, considerando lo importante que es contar con un clima laboral adecuado que promueva la satisfacción de los colaboradores y un elevado nivel de productividad. Los aportes de la presente investigación son de suma importancia, porque nos permitieron conocer la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción Laboral; estos resultados servirán para que los directivos de la Organización tomen decisiones estratégicas y acciones para fomentar un Clima Organizacional que permita generar una Satisfacción Laboral positiva con todo el personal de la empresa, ya que constituyen el elemento primordial e integrador para el desarrollo competitivo, lo que a su vez favorece el logro de los objetivos y metas trazados. Se ha evidenciado, que las organizaciones con más empleados satisfechos son más productivas y eficaces, en comparación con aquellas organizaciones que cuentan con empleados insatisfechos laboralmente, y con Clima Organizacional bajo.

Decreto Supremo N°009-2005-TR que en su artículo 7° Las entidades públicas competentes en materia laboral, sanitaria, de producción y las demás vinculadas en materia de seguridad y salud en el trabajo, coordinarán sus actuaciones para la elaboración de normas preventivas y el control de su cumplimiento; la promoción de la salud, así como la prevención, la investigación y la vigilancia epidemiológica sobre riesgos laborales, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, para asegurar una eficaz protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

Artículo 2° de la Constitución Política del Perú. Derechos fundamentales de la persona.

Ley 28175, Ley Marco del Empleo Público. Que tiene la finalidad de establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos

fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

Ley de Productividad y Competitividad Laboral, D. L. 728.

Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Artículo 3 del Título II)

Decreto Supremo N° 086-2010 – PCM, incorporan a la Política Nacional del Servicio Civil como Política Nacional de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.

Resolución Ministerial N° 622 – 2008/MINSA “Aprueban documentos técnicos para el estudio de Clima Organizacional 2008 – 2011” y “Metodología para el estudio de Clima Organizacional”.

1.4 Problema

1.4.1 Realidad Problemática

Las Variables de clima laboral y la satisfacción laboral, se consideran como parte importante en el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y consecuentemente en el desempeño en el trabajo.

En este orden de ideas, se ha tomado en consideración evaluar las variables de clima laboral y la satisfacción laboral en el Personal nombrado y de terceros del Equipo de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal, que tiene como misión principal, “Mejorar la calidad de vida de la población de Lima y Callao, mediante el abastecimiento de agua potable, recolección y disposición final de aguas residuales, propiciando el reúso de las mismas preservando el medio ambiente”.

Problema General

¿Existe relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?

Problemas Específicos:

Problema Específico 1

¿Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?

Problema Especifico 2

¿Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?

Problema Especifico 3

¿Existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?

Problema Especifico 4

¿Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión beneficios económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión beneficios

económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la percepción del Clima laboral y satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre clima laboral con dimensión reconocimiento Personal y/o Social de satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre clima laboral con dimensión beneficios económicos y del personal de satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables de investigación

Caballero (2011) "de acuerdo a la clasificación de variables por relación causal una investigación, una variable se considera independiente cuando, en esa investigación, desempeña el rol de causa mayoritaria" (Ortega, 2015, p.71).

Caballero (2011) "de acuerdo a la clasificación de variables por relación causal en una investigación, una variable se considera dependiente cuando, en esa investigación, desempeña el rol de efecto o consecuencia" (Ortega, 2015,p.71).

Variable 1: Clima Laboral

Definición conceptual

Goncalves (1997) refiere que el enfoque más eficaz de las definiciones de clima laboral es el que considera que lo esencial es la percepción que tiene el trabajador de las estructuras y de los procesos que hay en una organización. Este investigador expresa que el comportamiento de un empleado no es una consecuencia de los factores organizacionales, sino que obedece a las percepciones que el trabajador tiene de esos factores. No obstante, dichas percepciones se configuran a partir de las actividades, interacciones y otras vivencias que cada miembro tiene de su centro de trabajo; por lo que se dice que el clima laboral refleja la interacción entre las características organizacionales y personales. (Hartog, 2015, p.37)

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual.

Palma (2005) refiere a la “Satisfacción laboral: es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.” (Leyton, Alfaro, Meza, y Saenz, 2012, p. 16).

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Independiente: Clima Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Autorrealización		1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46	5 Todo o Siempre 4 Mucho 3 Regular o algo 2 Poco	Aceptable (220-246)
Involucramiento laboral		2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47	1 Nunca o Ninguno	Regular (193-219)
Supervisión	Cuestionario CL-SPC de Clima Laboral	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48		Deteriorado (165-192)
Comunicación		4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49		
Condiciones laborales		5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50		

Tabla 2
Operacionalización Variable 1: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Significancia de la tarea.		3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.	5 Total de acuerdo 4 De acuerdo 3 Indeciso	Bueno (95-106) Regular
Condiciones de trabajo.	Cuestionario SL-SPC de Satisfacción Laboral	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.	2 En desacuerdo 1 Total desacuerdo	(83-94) Malo (71-82)
Reconocimiento personal y social.		6, 11, 13, 19 y 24.		
Beneficios económicos.		2, 5, 9, 10 y 16.		

2.3 Metodología

Hernández, et al (2010), afirman que: De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P.” (p.4).

Al respecto, cabe señalar que el método hipotético-deductivo es un proceso interactivo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio en este caso está dentro de la Investigación básica.

Valderrama (2013) “expresa que la investigación básica: Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico –científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p.164).

2.5 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental: corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental: corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

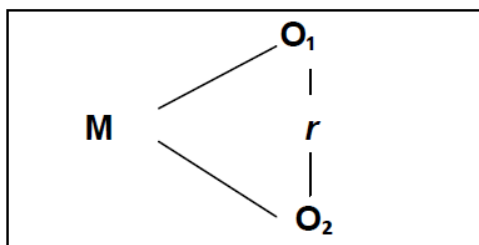


Figura 1. Diagrama de diseño correlacional. (Sánchez y Reyes, 2002)

Dónde:

M = Muestra.

O₁= Variable 1 (Clima Laboral)

O₂ = Variable 2. (Satisfacción Laboral)

r= Relación de las variables de estudio

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población, objeto de estudio, está constituido por 119 trabajadores entre personal de Equipo de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal y el personal del Consorcio Latino de Actividades Comerciales.

Tabla 3. Población estudiada

Empresas	Trabajadores
Equipo de Servicios y Clientes Especiales	45
Consorcio Latino Actividades Comerciales	74
Total	119

Fuente: Equipo de Servicios y Clientes Especiales

Muestra

A partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población.

Tamayo (2012) “La muestra descansa en el principio que representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, esto nos indica que es representativa. Es decir que para hacer una generalización exacta de una población es necesario una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra” (Tamayo, 2012, p.180).

Para el objeto de estudio, se ha tomado la población total 119 trabajadores.

Muestreo

Tamayo (2012) “Instrumento de gran validez en la investigación; en éste el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencia acerca de la población que se investiga” (Tamayo, 20112, p.181).

Para el presente estudio, no se aplicará.

Criterios de selección (si corresponde)

No corresponde se está tomando el total de la población.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En esta investigación se utilizó la recolección de datos por encuesta. Dichas encuestas se elaboraron mediante cuestionarios.

Instrumentos

a. Instrumento para variable ‘Clima Laboral’

Ficha Técnica

Nombre Original: Escala de opiniones (CL-SPC) de Clima laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

Administración: Individual

Descripción:

Estructura: El cuestionario de clima laboral constó de 50 ítems, con 05 alternativas en grados variables Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos). La modalidad de calificación

se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiéndose lograr un puntaje máximo en cada una de 50 puntos con un total de 250 puntos. El clima laboral fue determinado por la siguiente calificación: Muy desfavorable (0 – 50 puntos), desfavorable (51 a 100 puntos), media o medianamente favorable (101 a 150 puntos), favorable (151 a 200 puntos) y muy favorable (201 a 250 puntos).

Se realizó la validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems se obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente. Asimismo, se ha empleado la técnica ítem-test demuestra que todos los ítems pueden discriminar en los sujetos de estudio el constructo que mide, los valores tienen valores de alta significatividad.

La confiabilidad se estimó con el método Alfa de Cronbach y método de Split Half de Guttman obteniéndose correlaciones de .97 y .90 respectivamente; por lo que se puede afirmar que el instrumento confiable.

b. Instrumento para variable 'Satisfacción laboral'

Ficha Técnica

Nombre original: Escala de opiniones SL-SPC de satisfacción laboral.

Autor: Sonia Palma Carrillo (2005)

Administración: Individual

Descripción:

Estructura: La escala consta de 27 ítems, con 05 alternativas en grados variables Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Ni en acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5. Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva satisfacción laboral.

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa

de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla 4, lo que indica que el instrumento es fiable.

Tabla 4

Confiabilidad y validez

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/Guttman	.81*

Nota. Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

* $\leq .05$

Seguidamente Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 8 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

Tabla 5

Análisis Factorial

Indicadores	Coefficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
Nivel de significación	0

Nota. Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

2.8 Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se ha utilizado el programa SPSS V 23, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica.

2.9 Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados son los siguientes:

Principio de veracidad.- que responde a las normas para referencia a los diferentes autores y además material bibliográfico consultado.

El principio de fidelidad.- respetando el cumplimiento de lo planteado en el proyecto con los cambios debidamente justificados asegurando que los participantes de la muestra nadie conocerá la información proporcionada por ellos.

El respeto a la autonomía.- este principio se plasmará a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado, se tendrá cuidado la seguridad de que los participantes tengan la capacidad legal de tomar la dirección de participar a partir de la explicación de la naturaleza, duración y propósito del estudio, los métodos y medios utilizados, los beneficios previstos y los posibles inconvenientes a afrontar.

El principio de beneficencia.- en este proyecto se explicara a los participantes los beneficios y riesgos a que están sometidos para determinar su aceptación o no al estudio.

El principio de justicia.- ya que la selección de la muestra no permite distinguir raza, sexo o religión de los participantes, es importante señalar que en el futuro la investigación será la herramienta para comprender el fenómeno del rendimiento académico.

III. Resultados

3.1 Descripción

Descripción de la Variable Clima Laboral

Tabla 6

Niveles de clima laboral en el personal Nombrado

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deteriorado	3	6,7	6,7	6,7
	Regular	31	68,9	68,9	75,6
	Aceptable	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

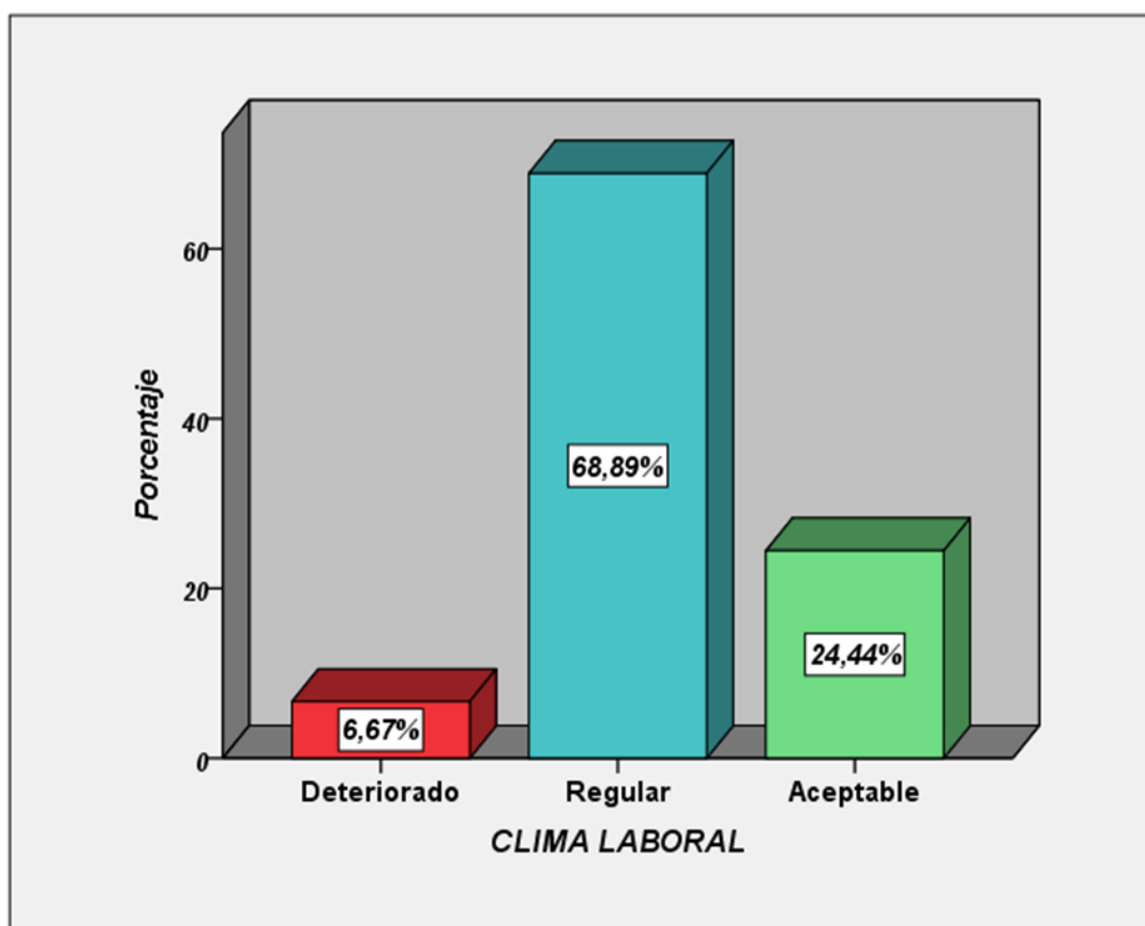


Figura 2. Niveles del Cima Laboral en el personal Nombrado

Interpretación:

Se observa en la Tabla 6 y Figura 2 se muestran los niveles de percepción del clima laboral del personal nombrado de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 68,9% de trabajadores manifiestan el clima laboral en un nivel regular, el 24,4% en un nivel aceptable, el 6,67% en un nivel muy deteriorado.

Tabla 7

Niveles de clima laboral en el personal de terceros

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deteriorado	73	98,6	98,6	98,6
	Regular	1	1,4	1,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

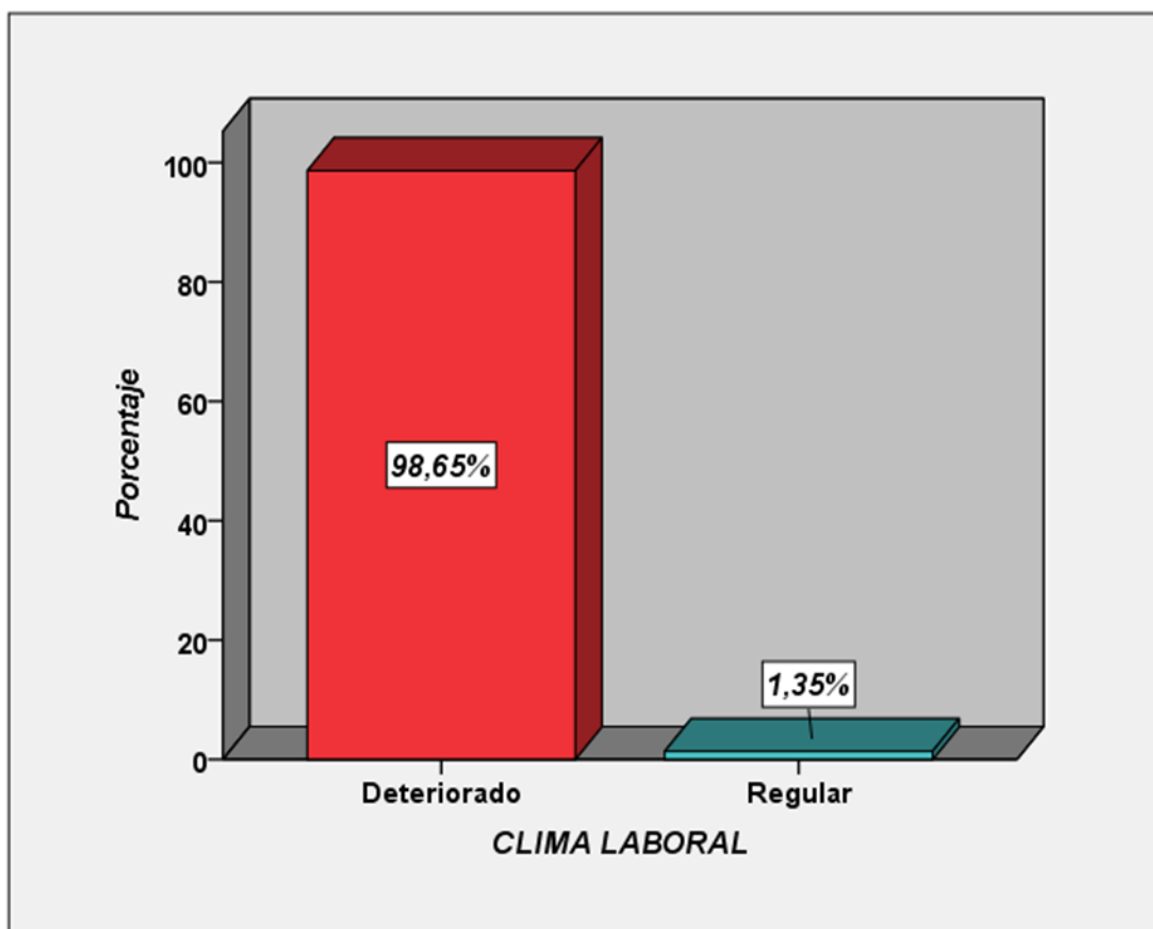


Figura 3. Niveles del Cima Laboral en el personal de terceros

Interpretación:

Se observa en la Tabla 7 y Figura 3 se muestran los niveles de percepción del clima laboral del personal de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 98,6% de trabajadores manifiestan el clima laboral en un nivel deteriorado, el 1,35% en un nivel regular.

Tabla 8

Niveles de clima laboral en el personal de nombrado y el personal de terceros

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deteriorado	76	63,9	63,9	63,9
	Regular	32	26,9	26,9	90,8
	Aceptable	11	9,2	9,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

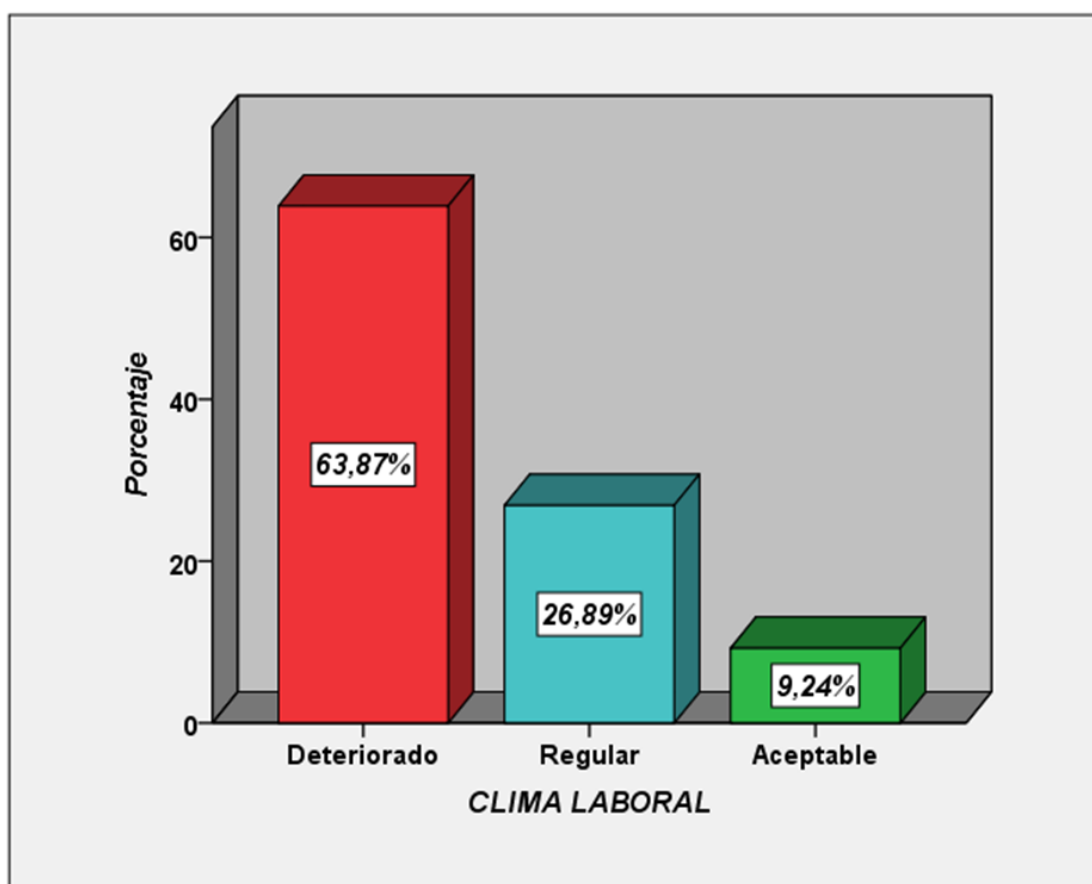


Figura 4. Niveles del Cima Laboral en el personal nombrado y el personal de terceros

Interpretación:

Se observa en la Tabla 8 y Figura 4 se muestran los niveles de percepción del clima laboral del personal nombrado y personal de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 63,9% de trabajadores manifiestan el clima laboral en un nivel muy deteriorado, el 26,9% en un nivel muy regular, el 9,2% en un nivel aceptable.

Descripción de la Variable satisfacción laboral

Tabla 9

Niveles de satisfacción laboral del personal nombrado

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	45	100,0	100,0	100,0

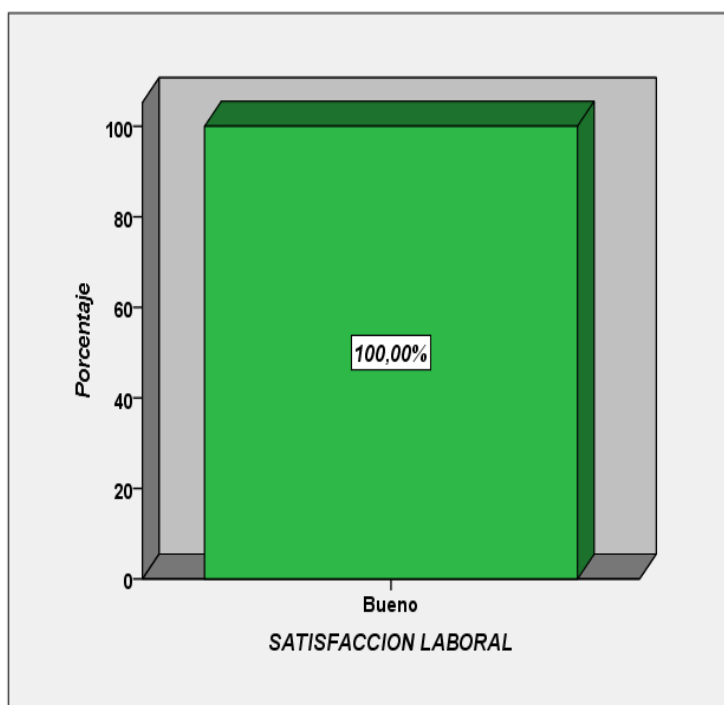


Figura 5. Niveles del Satisfacción Laboral del personal nombrado

Interpretación:

Se observa Tabla 9 y Figura 5 los niveles de percepción de la satisfacción laboral del personal nombrado de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 100% de trabajadores perciben la satisfacción

buena.

Tabla 10

Niveles de satisfacción laboral del personal de terceros

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	72	97,3	97,3	97,3
Válidos Regular	2	2,7	2,7	100,0
Total	74	100,0	100,0	

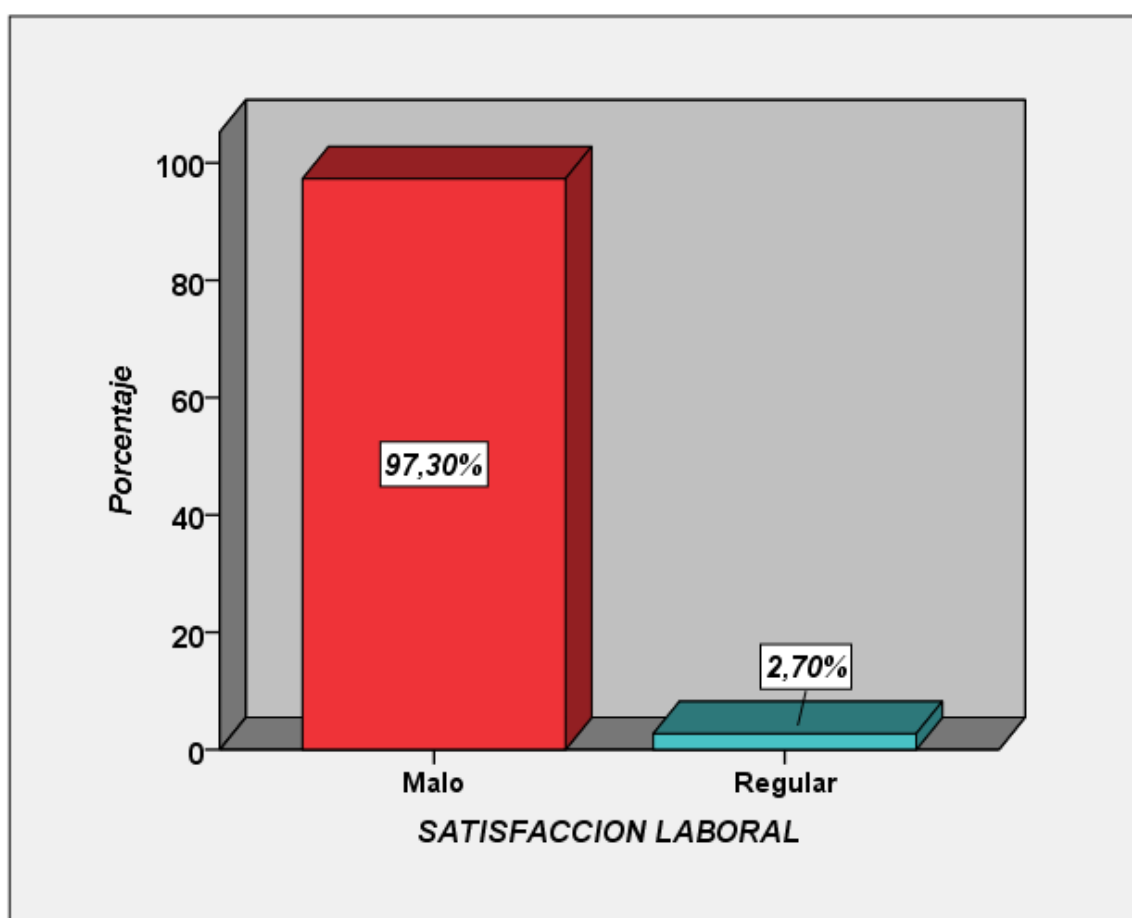


Figura 6. Niveles del Satisfacción Laboral del personal de terceros

Interpretación:

Se observa en la Tabla 10 y Figura 6 los niveles de percepción de la satisfacción laboral del personal de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 97,3% de trabajadores perciben la

satisfacción mala y el 2,7% en un nivel regular.

Tabla 11

Niveles de satisfacción laboral del personal nombrado y de terceros

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	72	60,5	60,5	60,5
	Regular	2	1,7	1,7	62,2
	Bueno	45	37,8	37,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

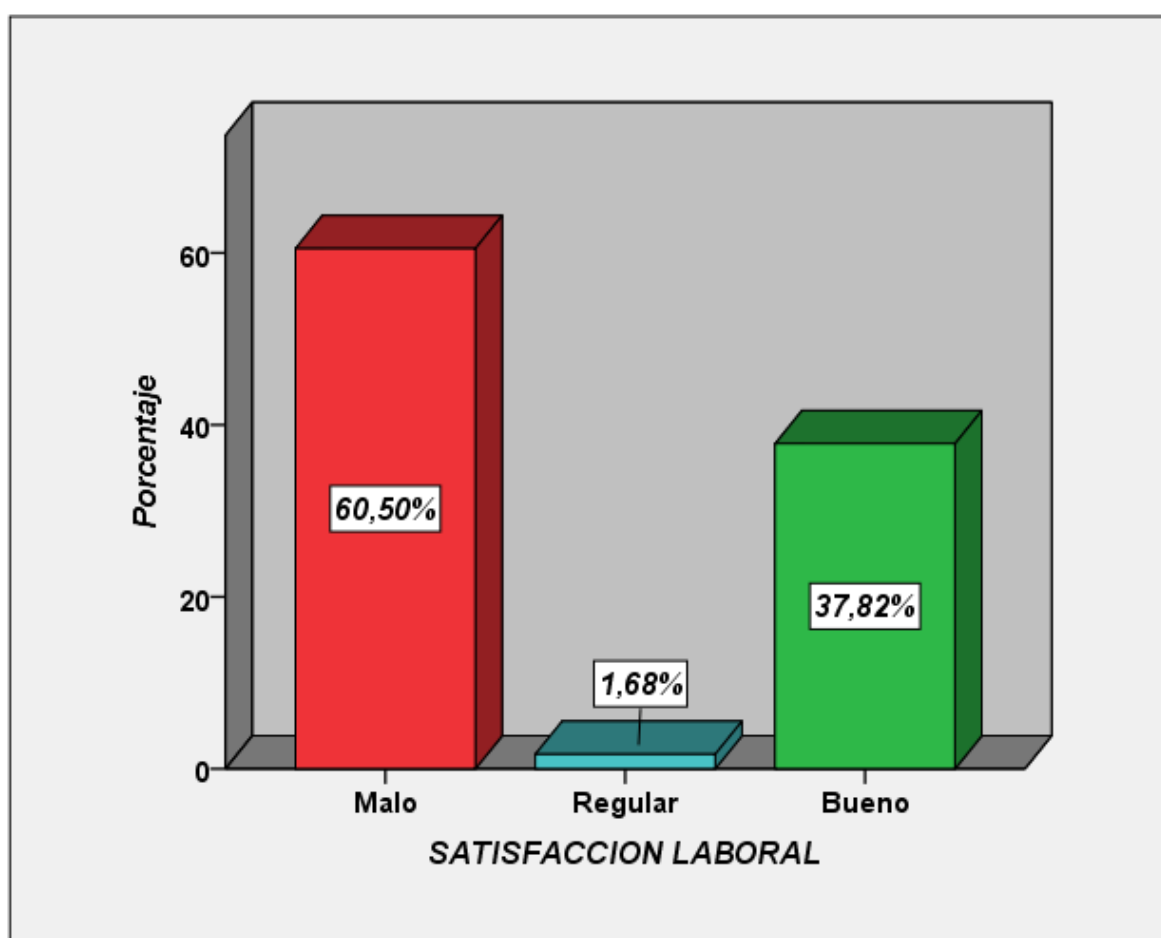


Figura 7. Niveles del Satisfacción Laboral del personal nombrado y de terceros

Interpretación:

Se observa en la Tabla 11 y Figura 7 se muestran los niveles de percepción de la satisfacción laboral del personal nombrado y de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 60,5 % de

trabajadores perciben la satisfacción mala, el 37,9% en un nivel bueno y el 1,7% en un nivel regular.

Descripción de las variables clima laboral vs satisfacción laboral

Tabla 12

Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal nombrado

Niveles		Satisfacción laboral	
		Bueno	Total
Clima laboral	Deteriorado	3 6,7%	3 6,7%
	Regular	31 68,9%	31 68,9%
	Aceptable	11 24,4%	11 24,4%
Total		45 100,0%	45 100,0%

Interpretación:

En la tabla 12 se presentan los niveles de percepción de clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado del Equipo de Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se observa que del 68,9% percibe un nivel de clima laboral en un nivel regular, el 68,9% percibe la satisfacción laboral buena. Por otro lado el 24,4% que percibe el clima laboral aceptable, el 24,4% percibe un nivel satisfacción laboral bueno. De igual forma el 6,7% percibe el clima laboral deteriorado, el 6,7% percibe nivel de satisfacción laboral bueno.

Tabla 13

Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal de terceros.

	Niveles	Satisfacción laboral		Total
		Malo	Regular	
Clima laboral	Deteriorado	71 95,9%	2 2,7%	73 98,6%
	Regular	1 1,4%	0 0,0%	1 1,4%
Total		72 97,3%	2 2,7%	74 100,0%

Interpretación:

En la tabla 13 se presentan los niveles de percepción de clima laboral y satisfacción laboral del personal de terceros del Equipo de Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se observa que del 98,6% percibe el clima laboral en un nivel deteriorado, el 95,9 percibe un nivel de satisfacción laboral malo y el 2,7% percibe un nivel de satisfacción laboral regular. Por otro lado el 1,4% que percibe el clima laboral regular, el 1,4% percibe un nivel satisfacción laboral malo.

Tabla 14

Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros.

	Niveles	Satisfacción laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima laboral	Deteriorado	71 59,7%	2 1,7%	3 2,5%	76 63,9%
	Regular	1 0,8%	0 0,0%	31 26,1%	32 26,9%
	Aceptable	0 0,0%	0 0,0%	11 9,2%	11 9,2%
Total		72 60,5%	2 1,7%	45 37,8%	119 100,0%

Interpretación:

En la tabla 14 se presentan los niveles de percepción de clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros del Equipo de

Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se observa que del 63,9% percibe el clima laboral en un nivel deteriorado, el 59,7 percibe un nivel de satisfacción laboral malo, el 1,7 percibe un nivel de satisfacción laboral regular y el 2,5% percibe un nivel de satisfacción laboral bueno. Por otro lado el 26,9% que percibe el clima laboral regular, el 0,8% percibe un nivel satisfacción laboral malo y el 26,9% percibe un nivel de satisfacción bueno. También el 9,2% que perciben el clima laboral aceptable y el 9,2% perciben un nivel bueno.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H0: No Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 15

Relación entre Clima Laboral y Clima Laboral

		Correlaciones	
		Clima laboral	Satisfacción laboral
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	119	119
	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=0.676^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa clima laboral y satisfacción laboral; es decir a mayor clima laboral no existirá mayor satisfacción laboral.

Hipótesis Específicas

Sub hipótesis 1

En la Tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 16

Relación entre significancia de la tarea y Clima laboral

Correlaciones			
		Clima laboral	Significancia de la tarea
Rho de Spearman	Clima laboral	1,000	,679**
		.	,000
		119	119
Rho de Spearman	Significancia de la tarea	,679**	1,000
		,000	.
		119	119

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=0.679^{**}$, con una $p=.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva considerable de la dimensión Significación de la tarea y la variable clima laboral; es decir a mayor significancia de la tarea existirá mayor clima laboral.

Sub hipótesis 2

En la Tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 17

Relación entre Condiciones de trabajo y Clima Laboral

		Correlaciones	
		Clima laboral	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,697**
		N	.
		N	119
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,697**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	119

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo medio $r=0.697^{**}$, con una $p=.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva considerable de la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral; es decir a mayor condición laboral existirá mayor clima laboral.

Sub hipótesis 3

En la Tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No relación significativa entre clima laboral y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapak 2016.

Tabla 18

Relación entre reconocimiento personal y social y Clima Laboral

		Correlaciones		
			Clima laboral	Reconocimiento personal y social
Clima laboral	Coeficiente de correlación		1,000	-,048
	Sig. (bilateral)		.	,602
Rho de Spearman	N		119	119
	Coeficiente de correlación		-,048	1,000
Reconocimiento personal y social	Sig. (bilateral)		,602	.
	N		119	119

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación negativa débil $r=-,048$ con una

$p=0.602$ ($p > .01$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que no existe una correlación significativa media entre condición laboral y clima laboral; es decir la reconocimiento personal y social no interfiere en el clima laboral.

Sub hipótesis 4

En la Tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Beneficios económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Beneficios económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 19

Relación entre Beneficios económicos y Clima Laboral

		Correlaciones	
		Clima laboral	Beneficios Económicos
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,680**
		N	.
		N	119
Rho de Spearman	Beneficios Económicos	Coeficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	. 119

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=- 0.680^{**}$, con una $p=- 0.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva media entre beneficios económicos y clima laboral; es decir a mayor beneficio económico mayor clima laboral.

IV. Discusión

4.1 Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó la existencia una relación positiva medio de la dimensión Significación de la tarea y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó que existe una relación positiva medio de la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, como $p\text{-value}=0,00>0,01$ se acepta la H_0 , se concluyó existe una correlación significativa negativa débil entre condición laboral y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 4, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó que existe una relación positiva media entre beneficios económicos y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó existe una relación positiva media entre el clima laboral y satisfacción laboral y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Igualmente de los hallazgos encontrados en la presente investigación corrobora lo planteado por Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) coincide en afirmar a cuando porcentaje para los factores de significancia de la tarea y beneficios económicos son mayores, indicaría que los trabajadores tienen buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Asimismo, la presente investigación corrobora lo planteado por Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) coincide en afirmar que el nivel de satisfacción variaba según la condición laboral.

Del mismo modo, la investigación realizada por Albañil (2015) coincide en afirmar que el clima laboral de la institución es paternalista con ligera tendencia al estilo participativo, además que el reconocimiento que perciben por parte de la comunidad educativa de la institución son escasas, existiendo además bajos niveles de satisfacción y participación.

De igual forma, la presente investigación corrobora lo planteado por Tamayo (2016), que coincide en afirmar que el empleado que busca obtener un trabajo que llene sus expectativas, que le genere estabilidad laboral, que cause satisfacción y del que obtenga un beneficio económico.

V. Conclusiones

- Primera: Existe una relación positiva media de la dimensión Significación de la tarea y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.
- Segunda: Existe una relación positiva media de la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.
- Tercera: Existe una correlación negativa débil entre condición laboral y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.
- Cuarta: Existe una relación positiva media entre beneficios económicos y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016
- Quinta: Existe una existe una correlación positiva media significativa entre la variable clima Laboral y satisfacción laboral y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la oficina Clientes Especiales de Sedapal 2016.

VI. Recomendaciones

- Primera: Trabajar en el fortalecimiento del reconocimiento personal y social, a fin de mejorar la satisfacción laboral, fortaleciendo las relaciones humanas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Segunda: Promover una directiva de evaluación del Clima Laboral con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores con las dos condiciones laborales y contribuir con los planes de mejora continúa.
- Tercero: Promover un programa en la Gerencia de Recursos Humanos de cubrir los puestos vacantes, teniendo en cuenta la línea de carrera del personal, así como la experiencia y el desempeño laboral.
- Cuarto: Fortalecer las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
- Quinto: Fortalecer óptimas relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional.

VI. Referencias

- Albañil, A. (2015) *El Clima Laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albuja de Piura*. (Tesis de Maestría) Universidad de Piura. Perú.
- Cardona, A. (2011) *Diagnostico de Clima Organizacional de la Unidad de Negocio del Área de Chocolatería de la Planta Nro. 1 de la Empresa Colombina S.A., análisis comparativo por género en el año 2011 y su plan de mejoramiento*. (Tesis de Maestría) Universidad del Valle. Colombia.
- Hartog, M. (2015) *Percepción de los docentes respecto al Clima Laboral en la Institución Educativa Privada Santa Margarita Surco*. (Tesis de Maestría) Universidad de Piura. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014) *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A.de C.V.
- Hurtado, L. (2014) *Relación entre la percepción de Justicia Organizacional, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de docentes de una universidad de Bogota*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Colombia. Colombia.
- Leyton, G., Alfaro, S., Meza, A. y Saenz, I. (2012) *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables en tres municipalidades*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Ortega, C. (2015) *Las competencias laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las universidades Tecnológicas Privada de Lima*. (Tesis de Maestría) Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Pablos, M. (2016) *Estudio de la Satisfacción Laboral y Estrategías de Cambio de Enfermeras en los hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis Doctoral) Universidad de Extremadura. España.
- Peréz, N. y Rivera, P. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, Periodo 2013*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.
- Rizo, M. (2015) *Diagnostico del Clima Organizacional en una dependencia gubernamental. Xalapa Veracruz, México*. (Tesis Maestría) Universidad Veracruzana. México
- Tamayo, P (2016) *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal* (Tesis Doctoral) Universidad de Granada. España.

Tamayo M. (2012) *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

VIII ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE PERSONAL NOMBRADO Y TERCEROS DE CLIENTES ESPECIALES DE SEDAPAL, 2016

AUTOR: Bach. Cecilia Candiotti Anyaipoma

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de Clientes Especiales de Sedapal 2016?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Especiales de Sedapal 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima laboral y la dimensión beneficios económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el Clima laboral y satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral con dimensión reconocimiento Personal y/o Social de satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral con dimensión beneficios económicos y del personal de satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión beneficios económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.</p>	Variable 1: Clima Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Autorrealización	Es el puntaje obtenido por el trabajador, en el Cuestionario CL-SPC de Clima Laboral	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46	Aceptable (220-246) Regular (193-219) Deteriorado (165-192)
			Involucramiento laboral		2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47	
			Supervisión		3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48	
			Comunicación		4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49	
			Condiciones laborales		5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50	
			Variable 2: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Significancia de la tarea.	Es el puntaje obtenido por el trabajador en la Escala de Opiniones SL-SPC	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.	Aceptable (220-246) Regular (193-219) Deteriorado (165-192)
			Condiciones de trabajo.		1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.	
			Reconocimiento personal y social		6, 11, 13, 19 y 24.	
			Beneficios económicos		2, 5, 9, 10 y 16.	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Investigación Básico</p> <p>El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables. Los estudios básicos buscan incrementar y profundizar los conocimientos científicos respecto a las variables y dimensiones de investigación.</p> <p>El diseño de la investigación es de tipo no experimental: corte transversal y descriptivo, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.</p> <p>Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.</p> <p>NIVEL: Comparativo</p> <p>DISEÑO: No experimental Correlacional</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional.</p>	<p>La población del presente estudio está constituida por 119 colaboradores (45 personal nombrado de Sedpal Clientes especiales; 74 personal de terceros).</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>El estudio se realizó a la totalidad de la población.</p> <p>ENFOQUE: CUANTITATIVO</p>	<p>Variable 1: Clima Laboral</p> <p>Técnicas: La técnica que se utilizó para este estudio es la Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Escala de opiniones (CL-SPC) de Clima laboral</p> <p>Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2005-Lima Citado: (Monteza Chanduvi, 2012) Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Individual y grupal Forma de Administración:</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral.</p> <p>Técnicas: La técnica que se utilizará en este estudio será la Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Escala de opiniones SL-SPC de satisfacción laboral.</p> <p>Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2005-Lima Citado: Alfaro, Leyton, Meza & Saen 2012 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Individual y grupal Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaran en el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.0, donde elaboraremos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contrastación de las hipótesis, utilizaremos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>El nivel de significancia de 0,5, el cual implica que el investigador tiene 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo 5% en contra. En términos de probabilidad 0,95 y 0,05, respectivamente ambos suman la unidad. El nivel de significancia de 0,01, el cual implica que el investigador tiene el 99% en su favor y el 1% en contra (0,99 y 0,01=1) para generalizar sin temor. (Sampieri: 2004; 302)</p>

ANEXO 2 INSTRUMENTOS

Cuestionario 1

Escala de Clima Laboral 1 (Palma, 1999)

Instrucciones

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora.

Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (x) la que mejor describa su condición laboral.

Tome en consideración la siguiente gradiente:

Nunca o Ninguno N

Poco P

Regular o algo R

Mucho M

Todo o siempre S

N°	Preguntas	N	P	R	M	S
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Se siente comprometido con el existe de la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	EL jefe se interesa por el existo de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejora continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					

11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo,					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	EL grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejora las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permiten el desarrollo personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					

36	La organización promueve el desarrollo personal.					
37	Los servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos,					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la organización.					
49	Se conoce los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Empresa:

SEDAPAL

LAC

Cuestionario 2
Escala de Opiniones SL-SPC
Cuestionario de Satisfacción Laboral

Fecha:

Estimado (a)

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Satisfacción laboral en la institución en donde Usted labora. La presente encuesta es anónima. Por favor responder con sinceridad.

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma.

Le agradeceremos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista, no hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones:

Total de acuerdo TA

De acuerdo A

Indeciso I

En desacuerdo D

Total desacuerdo TD

N°	Preguntas	DT	D	I	A	TD
		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					

8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante confortable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Empresa:

SEDAPAL

LAC

Anexo 3

Base de datos

Empleado 40	3	4	5	5	2	2	5	5	5	3	2	2	2	5	4	4	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5
Empleado 41	3	4	5	5	2	2	5	5	5	3	2	2	2	5	4	4	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5
Empleado 42	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2	2	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Empleado 43	3	4	5	5	2	2	5	5	5	3	2	2	2	5	4	4	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5
Empleado 44	3	4	5	5	2	2	5	5	5	3	2	2	2	5	4	4	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5
Empleado 45	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2	2	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Tercero 1	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2
Tercero 3	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 5	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 6	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 7	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 8	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 9	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 10	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 11	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 12	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 13	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 14	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 15	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 16	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 17	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 18	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 19	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 20	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 21	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 22	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 23	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2
Tercero 24	3	2	3	2	2	3	2	3	5	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4
Tercero 25	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	3	4
Tercero 26	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4
Tercero 27	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4
Tercero 28	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	5
Tercero 29	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4
Tercero 30	3	2	3	2	2	3	2	3	5	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	3	4
Tercero 31	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	5
Tercero 32	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4
Tercero 33	4	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4
Tercero 34	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	5	4

Tercero 35	3	3	1	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	1	3	3	5	
Tercero 36	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	
Tercero 37	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	
Tercero 38	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 39	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	5	4	
Tercero 40	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	
Tercero 41	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	5	
Tercero 42	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	
Tercero 43	3	2	3	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	5	4	
Tercero 44	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	
Tercero 45	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	5	
Tercero 46	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	
Tercero 47	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 48	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 49	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 50	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 51	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 52	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 53	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 54	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 55	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	
Tercero 56	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	4	4	
Tercero 57	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	
Tercero 58	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	
Tercero 59	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	
Tercero 60	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	
Tercero 61	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	
Tercero 62	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4
Tercero 63	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4
Tercero 64	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4
Tercero 65	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4
Tercero 66	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	
Tercero 67	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	
Tercero 68	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4
Tercero 69	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4
Tercero 70	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	
Tercero 71	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	
Tercero 72	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 73	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	
Tercero 74	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	

Anexo 4

Autorización



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Carta N° 2546 -2016-ESCE

Lima, 15 de Noviembre de 2016

Señora
Cecilia Candiotti Anyaipoma

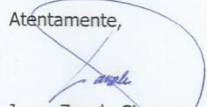
Asunto : Autorización de realización de encuesta
Referencia : Carta de fecha 14.11.2016

Me dirijo a usted para comunicarle que, conforme a lo solicitado en su carta de la referencia este despacho le autoriza la realización de la encuesta solicitada como parte su Proyecto de Tesis para la obtención de su Grado de Magister.

Al respecto, una vez efectuada la encuesta le agradeceré me informe de los resultados

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


Jorge Zavala Cisneros
Jefe Equipo Servicios y Clientes Especiales

Consultas e Informes : Aquafono 317 8000

www.sedapal.com.pe

CENTROS DE SERVICIOS

Comas: Av. Victor Andrés Belaúnde Oeste Cuadra 5 - Urb. El Retablo
Callao: Av. Guardia Chabaca N° 1131
Bren: Av. Tingo María N° 600 - Cercado
San Juan de Lurigancho: Pícoras de la Independencia N° 3105 - Centro Grande
Ate: Vitarren: Av. Nicolás Ayllón N° 2309
Sursurquillo: Av. Anagamos Este N° 1450
Villa el Salvador: Av. Separadora Industrial N° 300 1er. Sector

Anexo 5

Artículo Científico

1. TÍTULO

Clima y satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de Sedapal, 2016.

2. AUTORA

Br. Cecilia Candiotti Anyaipoma, ccandiottia@yahoo.es

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general el determinar la relación de las variables Clima Laboral y la Satisfacción Laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la Oficina de Clientes Especiales de Sedapal 2016; para el estudio se tomó el universo de la población, que está compuesto 119 trabajadores.

Esta investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, diseño de la investigación utilizado fue descriptiva, correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento de recolección de datos utilizado fueron dos encuestas: Encuesta N° 1 Escala de opiniones SL-SPC Cuestionario de Satisfacción Laboral en la escala de Likert y la encuesta N° 2 Escala de Clima Laboral, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio y sus distintas dimensiones.

Existe una correlación positiva media significativa de las variables clima laboral y satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la Oficina de Clientes Especiales de Sedapal.

4. PALABRAS CLAVE

Clima laboral – Satisfacción laboral

5. ABSTRACT

The present investigation had as general aim determine the perception of the work environment and the employee satisfaction between the permanent employee and the third-party employees of Special Clients of Sedapal 2016; the population or universe of interest in this investigation is constituted by 119 workers; in which the variables studied were: the Work Environment and the Employee Satisfaction.

This investigation of quantitative approach, design of the investigation, was descriptive, correlational and explanatory. It was applied a universal sample or census population consisting by a total of 119 workers. The instrument of compilation of information used was two surveys: Survey N° 1 Scale of opinions SL-SPC Employee Satisfaction Questionnaire in Likert's scale ("very satisfied," "satisfied," "neither satisfied nor dissatisfied," "dissatisfied," and "very dissatisfied.") and the Survey N°2 Work Climate Scale, which provided information about the relationship between the variables and their different dimensions.

There is a significant positive correlation between the labor climate and labor satisfaction variables between the staff appointed and the third party staff of the Sedapal Special Clients Office.

6. KEYWORDS

Work Environment – Employee Satisfaction.

7. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: "Clima y satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de Sedapal, 2016". Fue desarrollado con un diseño no experimental de nivel correlacional, tuvo como punto de partida relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la Oficina de Clientes Especiales de Sedapal 2016. La presente investigación consta de VI capítulos los cuales son detallados a continuación. Estos son: Capítulo I Constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la fundamentación científica, el marco conceptual, el planteamiento del problema, que comprende el problema de investigación, formulación del problema, que son interrogantes a los cuales

responde la investigación; Hipótesis; objetivos de la investigación; En el Capítulo 2: Se presenta el marco metodológico, que comprende las variable, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y los aspectos éticos. En el Capítulo 3: Se presentan los resultados de la investigación, los mismos que dan cuenta de los hallazgos logrados con sus respectivos análisis. En el Capítulo 4: Se procede a la discusión de los resultados de la investigación. En el Capítulo 5: Se exponen a las conclusiones a las cuales arribó investigación. En el Capítulo 6: Se detallan las recomendaciones que se brindan. En el Capítulo 7: Se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: El cuestionario de clima laboral en la escala de Likert constó de 50 ítems, (con 05 alternativas en grados variables Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos)) y Escala de opiniones SL-SPC de satisfacción laboral en la escala de Likert La escala (consta de 27 ítems, con 05 alternativas en grados variables Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Ni en acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5) que brindó información acerca del clima laboral y la satisfacción laboral en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Dimensiones de la Variable: Satisfacción laboral

9. RESULTADOS

Descripción de la Variable Clima Laboral

Tabla 6

Niveles de clima laboral en el personal Nombrado

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deteriorado	3	6,7	6,7	6,7
	Regular	31	68,9	68,9	75,6
	Aceptable	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

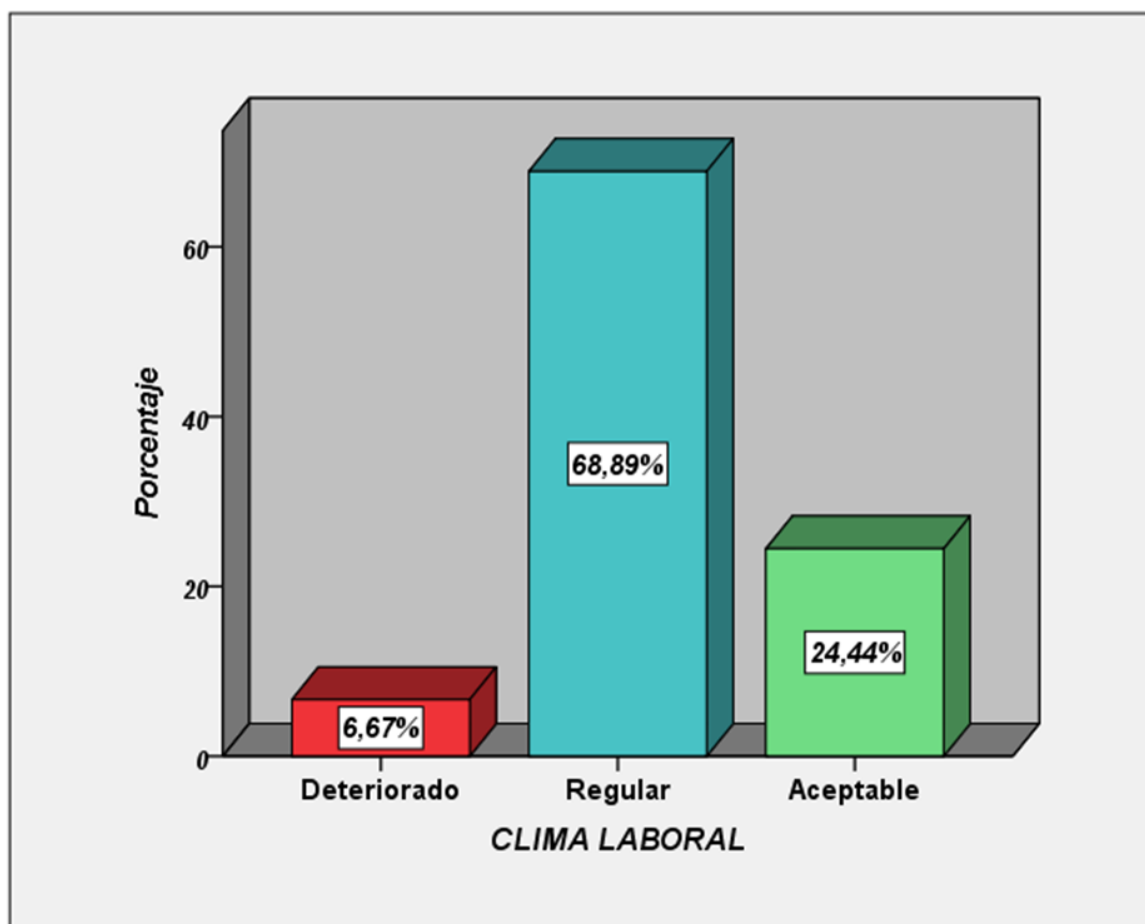


Figura 2. Niveles del Cima Laboral en el personal Nombrado

Interpretación:

Se observa en la Tabla 6 y Figura 2 se muestran los niveles de percepción del clima laboral del personal nombrado de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 68,9% de trabajadores manifiestan el clima laboral en un nivel regular, el 24,4% en un nivel aceptable, el 6,67% en un nivel muy deteriorado.

Tabla 7

Niveles de clima laboral en el personal de terceros

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deteriorado	73	98,6	98,6	98,6
	Regular	1	1,4	1,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

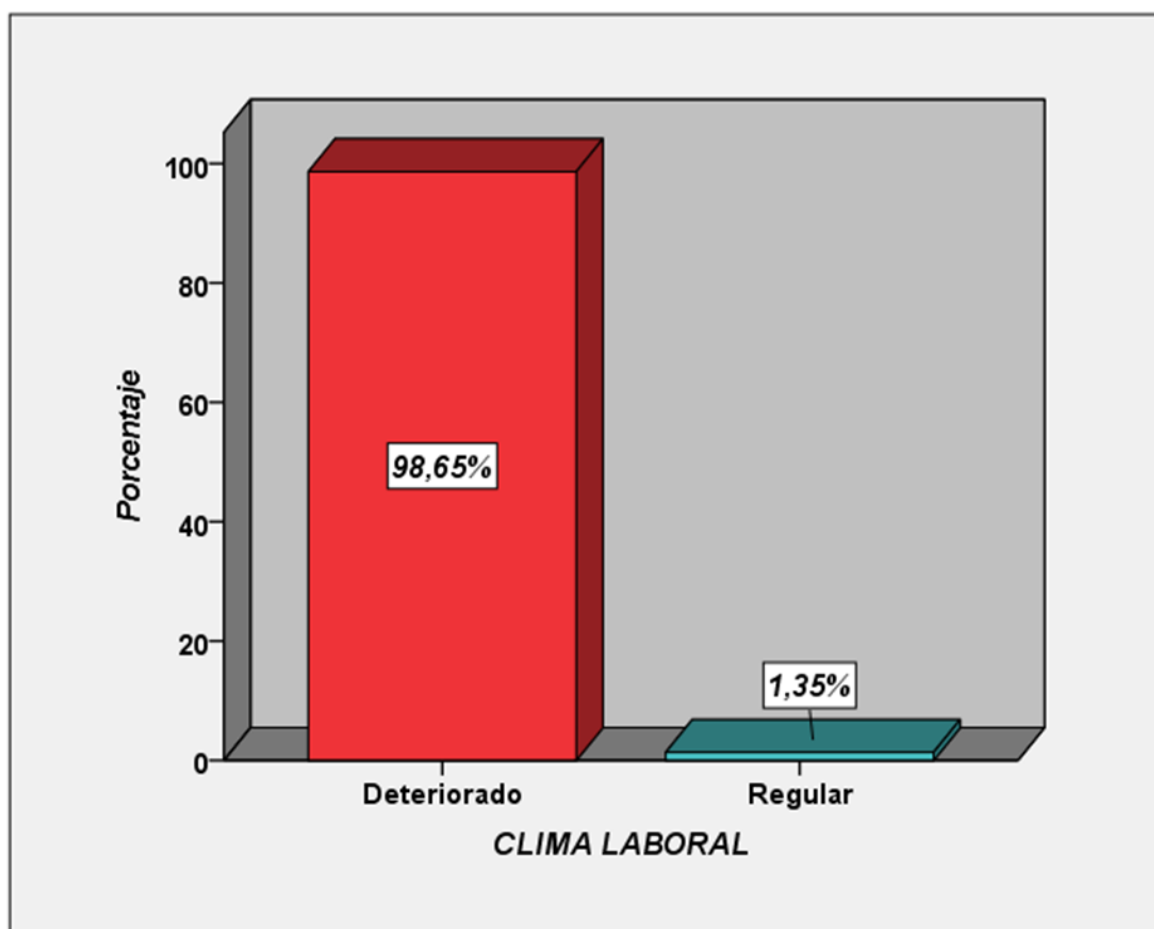


Figura 3. Niveles del Cima Laboral en el personal de terceros

Interpretación:

Se observa en la Tabla 7 y Figura 3 se muestran los niveles de percepción del clima laboral del personal de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 98,6% de trabajadores manifiestan el clima laboral en un nivel deteriorado, el 1,35% en un nivel regular.

Tabla 8

Niveles de clima laboral en el personal de nombrado y el personal de terceros

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deteriorado	76	63,9	63,9	63,9
	Regular	32	26,9	26,9	90,8
	Aceptable	11	9,2	9,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

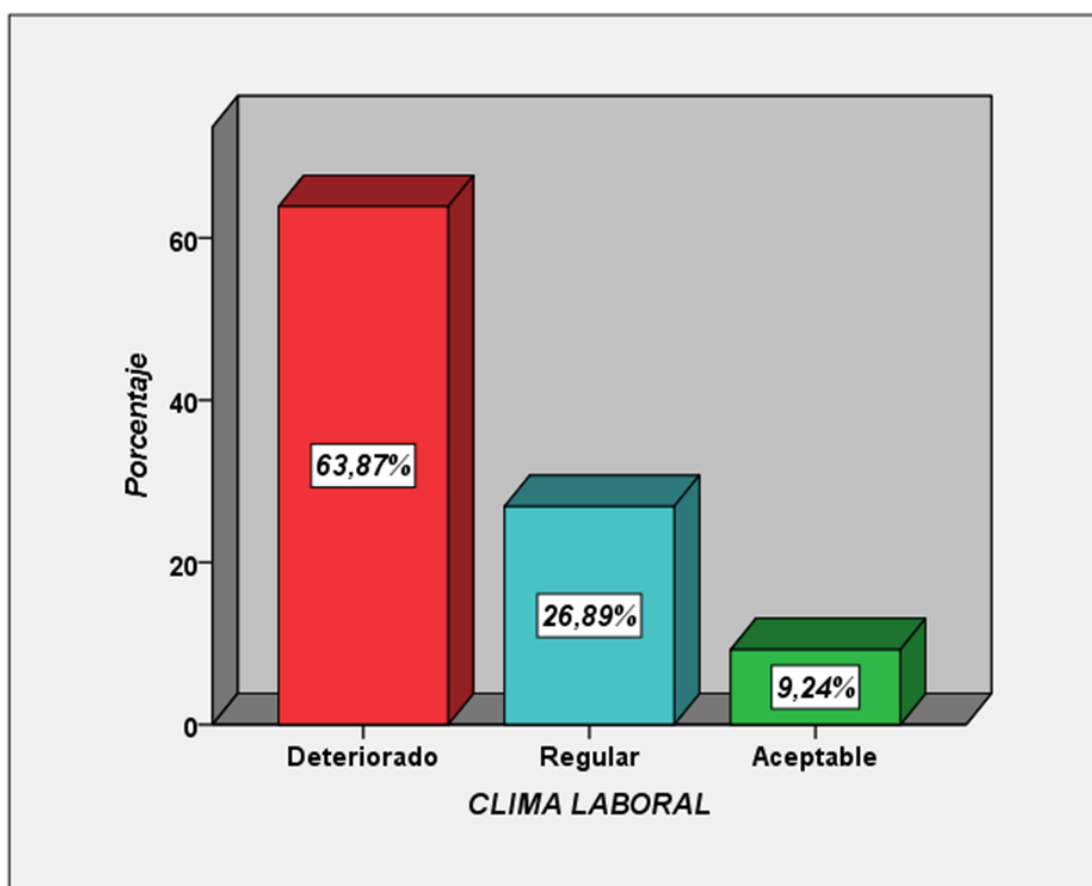


Figura 4. Niveles del Cima Laboral en el personal nombrado y el personal de terceros

Interpretación:

Se observa en la Tabla 8 y Figura 4 se muestran los niveles de percepción del clima laboral del personal nombrado y personal de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 63,9% de trabajadores manifiestan el clima laboral en un nivel muy deteriorado, el 26,9% en un nivel muy regular, el 9,2% en un nivel aceptable.

Descripción de la Variable satisfacción laboral

Tabla 9

Niveles de satisfacción laboral del personal nombrado

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	45	100,0	100,0	100,0

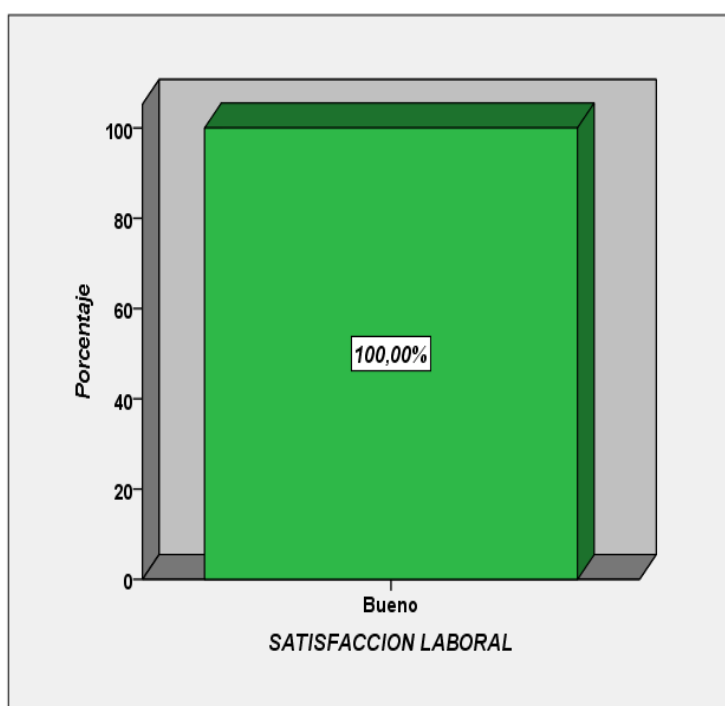


Figura 5. Niveles del Satisfacción Laboral del personal nombrado

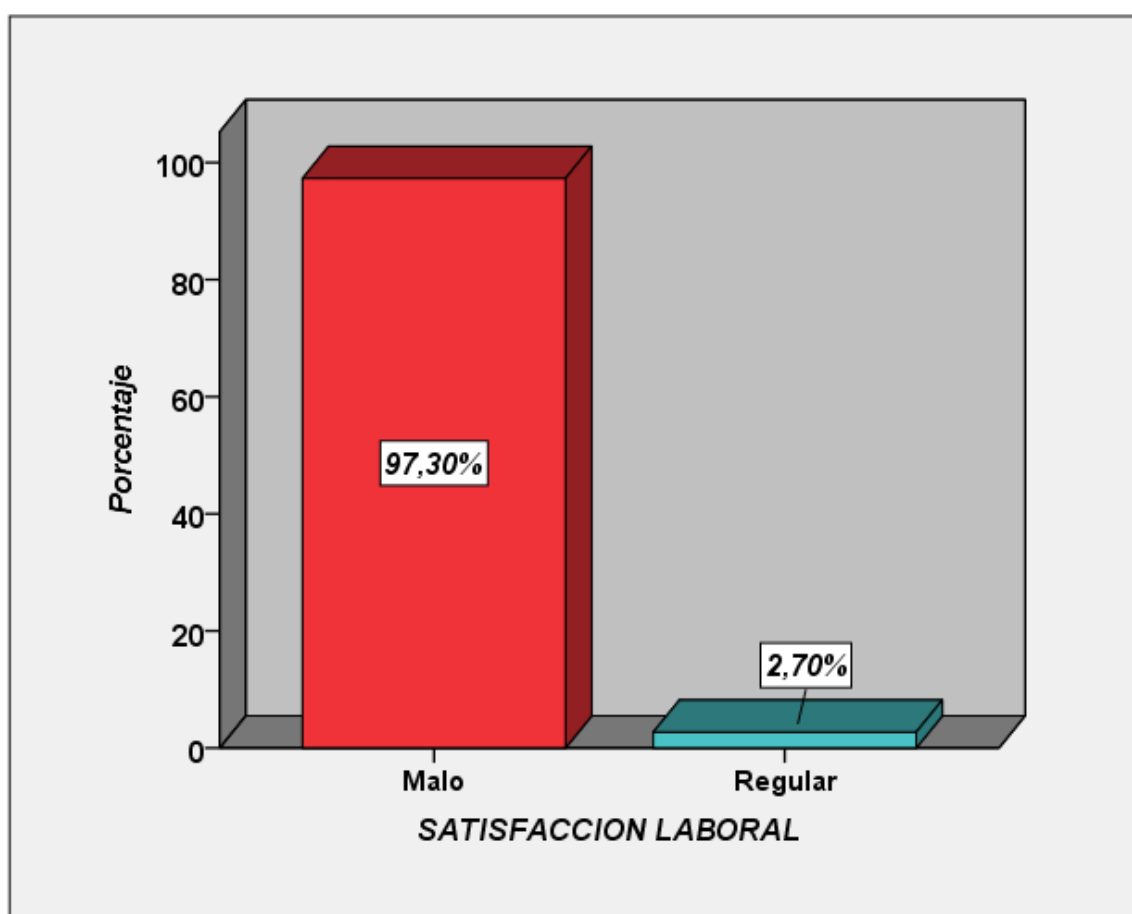
Interpretación:

Se observa Tabla 9 y Figura 5 los niveles de percepción de la satisfacción laboral del personal nombrado de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 100% de trabajadores perciben la satisfacción buena.

Tabla 10

Niveles de satisfacción laboral del personal de terceros

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	72	97,3	97,3	97,3
Válidos Regular	2	2,7	2,7	100,0
Total	74	100,0	100,0	

*Figura 6. Niveles del Satisfacción Laboral del personal de terceros*

Interpretación:

Se observa en la Tabla 10 y Figura 6 los niveles de percepción de la satisfacción laboral del personal de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 97,3% de trabajadores perciben la satisfacción mala y el 2,7% en un nivel regular.

Tabla 11

Niveles de satisfacción laboral del personal nombrado y de terceros

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	72	60,5	60,5	60,5
	Regular	2	1,7	1,7	62,2
	Bueno	45	37,8	37,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

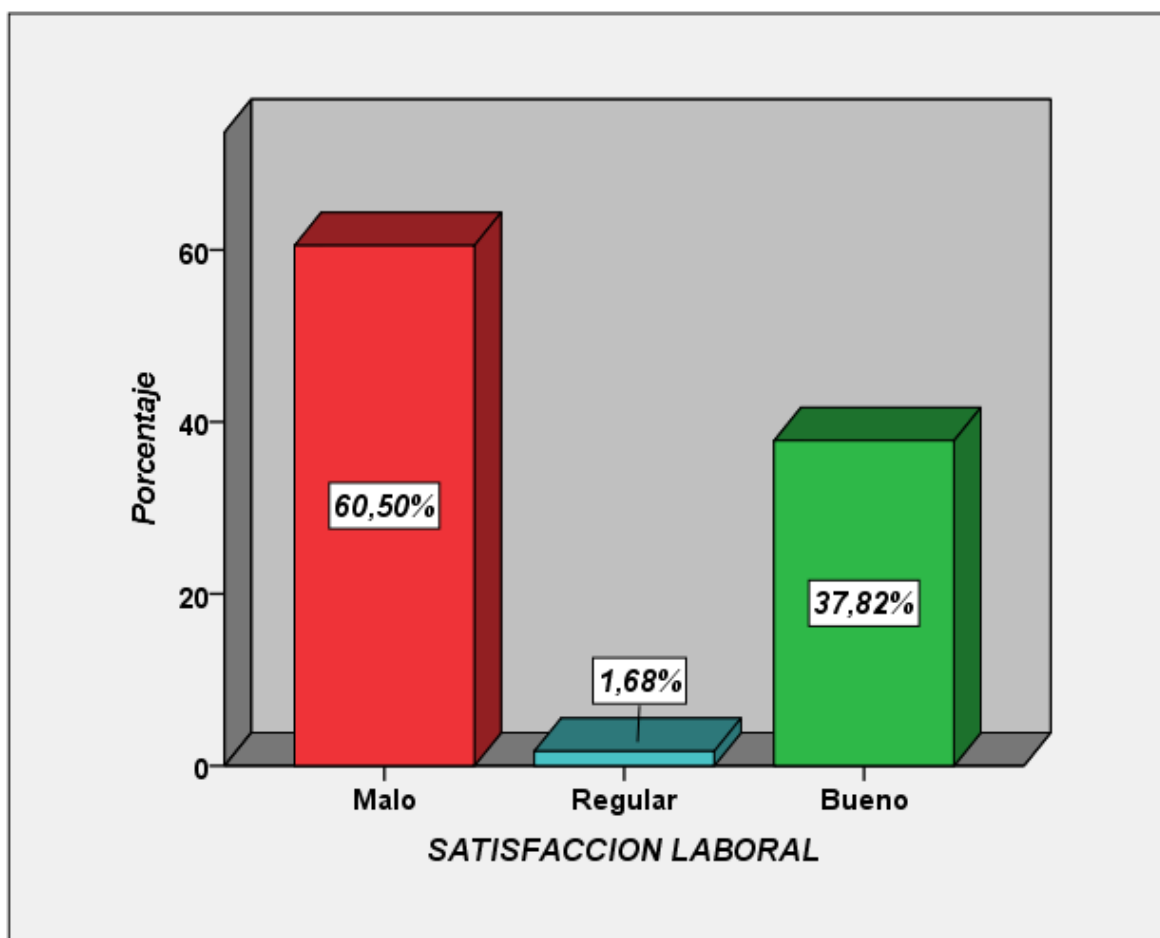


Figura 7. Niveles del Satisfacción Laboral del personal nombrado y de terceros

Interpretación:

Se observa en la Tabla 11 y Figura 7 se muestran los niveles de percepción de la satisfacción laboral del personal nombrado y de terceros de la Oficina de Servicios y Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se aprecia que el 60,5 % de trabajadores perciben la satisfacción mala, el 37,9% en un nivel bueno y el 1,7% en un nivel regular.

Descripción de las variables clima laboral vs satisfacción laboral

Tabla 12

Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal nombrado

	Niveles	Satisfacción laboral	
		Bueno	Total
Clima laboral	Deteriorado	3 6,7%	3 6,7%
	Regular	31 68,9%	31 68,9%
	Aceptable	11 24,4%	11 24,4%
Total		45 100,0%	45 100,0%

Interpretación:

En la tabla 12 se presentan los niveles de percepción de clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado del Equipo de Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se observa que del 68,9% percibe un nivel de clima laboral en un nivel regular, el 68,9% percibe la satisfacción laboral buena. Por otro lado el 24,4% que percibe el clima laboral aceptable, el 24,4% percibe un nivel satisfacción laboral bueno. De igual forma el 6,7% percibe el clima laboral deteriorado, el 6,7% percibe nivel de satisfacción laboral bueno.

Tabla 13

Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal de terceros.

	Niveles	Satisfacción laboral		Total
		Malo	Regular	
Clima laboral	Deteriorado	71 95,9%	2 2,7%	73 98,6%
	Regular	1 1,4%	0 0,0%	1 1,4%
Total		72 97,3%	2 2,7%	74 100,0%

Interpretación:

En la tabla 13 se presentan los niveles de percepción de clima laboral y satisfacción laboral del personal de terceros del Equipo de Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se observa que del 98,6% percibe el clima laboral en un nivel deteriorado, el 95,9 percibe un nivel de satisfacción laboral malo y el 2,7% percibe un nivel de satisfacción laboral regular. Por otro lado el 1,4% que percibe el clima laboral regular, el 1,4% percibe un nivel satisfacción laboral malo.

Tabla 14

Niveles de clima laboral vs satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros.

	Niveles	Satisfacción laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima laboral	Deteriorado	71 59,7%	2 1,7%	3 2,5%	76 63,9%
	Regular	1 0,8%	0 0,0%	31 26,1%	32 26,9%
	Aceptable	0 0,0%	0 0,0%	11 9,2%	11 9,2%
Total		72 60,5%	2 1,7%	45 37,8%	119 100,0%

Interpretación:

En la tabla 14 se presentan los niveles de percepción de clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de terceros del Equipo de Clientes Especiales de Sedapal 2016. Se observa que del 63,9% percibe el clima laboral en un nivel deteriorado, el 59,7 percibe un nivel de satisfacción laboral malo, el 1,7 percibe un nivel de satisfacción laboral regular y el 2,5% percibe un nivel de satisfacción laboral bueno. Por otro lado el 26,9% que percibe el clima laboral regular, el 0,8% percibe un nivel satisfacción laboral malo y el 26,9% percibe un nivel de satisfacción bueno. También el 9,2% que perciben el clima laboral aceptable y el 9,2% perciben un nivel bueno.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H0: No Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral del personal nombrado y el personal de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 15

Relación entre Clima Laboral y Clima Laboral

		Correlaciones		
			Clima laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=0.676^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa clima laboral y satisfacción laboral; es decir a mayor clima laboral no existirá mayor satisfacción laboral.

Hipótesis Específicas

Sub hipótesis 1

En la Tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Significación de la tarea entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 16

Relación entre significancia de la tarea y Clima laboral

		Correlaciones	
		Clima laboral	Significancia de la tarea
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,679**
	Significancia de la tarea	N	.
		Coefficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
			119
			119

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=0.679^{**}$, con una $p=.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva considerable de la dimensión Significación de la tarea y la variable clima laboral; es decir a mayor significancia de la tarea existirá mayor clima laboral.

Sub hipótesis 2

En la Tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión Condiciones de trabajo entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 17

Relación entre Condiciones de trabajo y Clima Laboral

		Correlaciones	
		Clima laboral	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,697**
		N	. 119
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,697**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 . 119

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo medio $r=0.697^{**}$, con una $p=.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva considerable de la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral; es decir a mayor condición laboral existirá mayor clima laboral.

Sub hipótesis 3

En la Tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No relación significativa entre clima laboral y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapak 2016.

Tabla 18

Relación entre reconocimiento personal y social y Clima Laboral

Correlaciones				
		Clima laboral	Reconocimiento personal y social	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	-,048	
			.	
			,602	
			N	119
	Reconocimiento personal y social			1,000
		-,048		
		,602		
		.		
		N	119	

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación negativa débil $r = -,048$ con una $p = 0,602$ ($p > .01$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que no existe una correlación significativa media entre condición laboral y clima laboral; es decir el reconocimiento personal y social no interfiere en el clima laboral.

Sub hipótesis 4

En la Tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Beneficios económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

H1: Existe relación significativa entre clima laboral y la dimensión Beneficios económicos entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tabla 19

Relación entre Beneficios económicos y Clima Laboral

			Correlaciones		
			Clima laboral	Beneficios Económicos	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,680**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	119	119
	Beneficios Económicos	Coeficiente de correlación	,680**	1,000	
Sig. (bilateral)		,000	.		
		N	119	119	

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r = -0.680^{**}$, con una $p = 0.00$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva media entre beneficios económicos y clima laboral; es decir a mayor beneficio económico mayor clima laboral.

6.1 Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó la existencia una relación positiva medio de la dimensión Significación de la tarea y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó que existe una relación positiva medio de la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, como $p\text{-value}=0,00>0,01$ se acepta la H_0 , se concluyó existe una correlación significativa negativa débil entre condición laboral y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 4, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó que existe una relación positiva media entre beneficios económicos y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, como $p\text{-value}=0,00<0,01$ se rechazó la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1%, se concluyó existe una relación positiva media entre el clima laboral y satisfacción laboral y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Igualmente de los hallazgos encontrados en la presente investigación corrobora lo planteado por Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) coincide en afirmar a cuando porcentaje para los factores de significancia de la tarea y beneficios económicos son mayores, indicaría que los trabajadores tienen buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Asimismo, la presente investigación corrobora lo planteado por Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) coincide en afirmar que el nivel de satisfacción variaba según la condición laboral.

Del mismo modo, la investigación realizada por Albañil (2015) coincide en afirmar que el clima laboral de la institución es paternalista con ligera tendencia al estilo participativo, además que el reconocimiento que perciben por parte de la comunidad educativa de la institución son escasas, existiendo además bajos niveles de satisfacción y participación.

De igual forma, la presente investigación corrobora lo planteado por Tamayo (2016), que coincide en afirmar que el empleado que busca obtener un trabajo que llene sus expectativas, que le genere estabilidad laboral, que cause satisfacción y del que obtenga un beneficio económico.

Conclusiones

Primera: Existe una relación positiva media de la dimensión Significación de la tarea y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Segunda: Existe una relación positiva media de la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Tercera: Existe una correlación negativa débil entre condición laboral y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de

terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Cuarta: Existe una relación positiva media entre beneficios económicos y la variable clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de Clientes Especiales de Sedapal 2016

Quinta: Existe una existe una correlación positiva media significativa entre la variable clima Laboral y satisfacción laboral y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la oficina Clientes Especiales de Sedapal 2016.

Recomendaciones

Primera: Trabajar en el fortalecimiento del reconocimiento personal y social, a fin de mejorar la satisfacción laboral, fortaleciendo las relaciones humanas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Segunda: Promover una directiva de evaluación del Clima Laboral con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores con las dos condiciones laborales y contribuir con los planes de mejora continúa.

Tercero: Promover un programa en la Gerencia de Recursos Humanos de cubrir los puestos vacantes, teniendo en cuenta la línea de carrera del personal, así como la experiencia y el desempeño laboral.

Cuarto: Fortalecer las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

Quinto: Fortalecer óptimas relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional.

Referencias Bibliográficas

- Albañil, A. (2015) *El Clima Laboral y la participación en la institución educativa Enrique Lopéz Albuja de Piura*. (Tesis de Maestría) Universidad de Piura. Perú.
- Cardona, A. (2011) *Diagnostico de Clima Organizacional de la Unidad de Negocio del Área de Chocolatería de la Planta Nro. 1 de la Empresa Colombina S.A., análisis comparativo por género en el año 2011 y su plan de mejoramiento*. (Tesis de Maestría) Universidad del Valle. Colombia.
- Hartog, M. (2015) *Percepción de los docentes respecto al Clima Laboral en la Institución Educativa Privada Santa Margarita Surco*. (Tesis de Maestría) Universidad de Piura. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014) *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A.de C.V.
- Hurtado, L. (2014) *Relación entre la percepción de Justicia Organizacional, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de docentes de una universidad de Bogota*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Colombia. Colombia.
- Leyton, G., Alfaro, S., Meza, A. y Saenz, I. (2012) *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables en tres municipalidades*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Ortega, C. (2015) *Las competencias laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las universidades Tecnológicas Privada de Lima*. (Tesis de Maestría) Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Pablos, M. (2016) *Estudio de la Satisfacción Laboral y Estrategías de Cambio de Enfermeras en los hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis Doctoral) Universidad de Extremadura. España.
- Peréz, N. y Rivera, P. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, Periodo 2013*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.
- Rizo, M. (2015) *Diagnostico del Clima Organizacional en una dependencia gubernamental. Xalapa Veracruz, México*. (Tesis Maestría) Universidad

Veracruzana. México

Tamayo, P (2016) *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal* (Tesis Doctoral) Universidad de Granada. España.

Tamayo M. (2012) *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.