



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los
asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao
2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Dianna Fiorella Córdova Malca

ASESORA:

Dr. Luzmila Garro Aburto

SECCION

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe
Presidente

Mgtr. Sonia Romero Vela
Secretario

Dra. Luzmila Garro Aburto
Vocal

Dedicatoria

A cada persona que estuvo conmigo alentándome y apoyándome constantemente para lograr este nuevo reto que me propuse.

Agradecimientos

A Dios por darme fortaleza en todo momento y por su amor infinito.

A mis padres Rosalia y Edgardo por su amor y apoyo incondicional.

A mi hermana y también amiga Stefanny por su compañía y aliento constante.

A la Dra. Luzmila Garro, por su apoyo, ya que sus conocimientos han consolidado mis capacidades académicas para la competitividad.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Dianna Fiorella Córdova Malca, estudiante del Programa de maestría, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45925534, con la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), 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 mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de Setiembre del 2016

.....
Dianna Fiorella Córdova Malca
DNI. N° 45925534

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016.

El documento consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Anexos

Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Espero señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

Contenido

Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación .	vi
Índice.	vii
Índice de tablas.	ix
Índice de figuras.	x
Resumen.	xi
Abstract.	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	
1.1.1 Antecedentes internaciones.	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales.	18
1.2 Fundamentación científica	21
1.2.1. Variable 1: Percepción de Clima Organizacional	21
1.2.2 Variable 2: Nivel de satisfacción laboral	37
1.3 Justificación	42
1.4 Problema de Investigación	43
1.5 Formulación del problema	45
1.6 Hipótesis	46
1.7 Objetivos	47
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	50
2.2. Operacionalización de las variables	51
2.3. Tipo de estudio	52

2.4. Diseño de estudio	53
2.5. Población, muestreo y muestra	53
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	55
2.7. Métodos de análisis de datos	58
III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	60
3.2. Comprobación de Hipótesis	68
IV. Discusiones	
V. Conclusiones	
VI. Recomendaciones	
VII. Referencias	

Anexos

Anexo 1	Artículo Científico
Anexo 2	Matriz de consistencia
Anexo 3	Instrumentos
Anexo 4	Certificado de validez de los instrumentos
Anexo 5	Base de datos
Anexo 6	Pruebas de confiabilidad de los instrumentos

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable clima organizacional	49
Tabla 2.	Operacionalización de la variable nivel de satisfacción laboral	50
Tabla 3.	Número de asesores que conforman la muestra de estudio	53
Tabla 4.	Relación de Validadores	55
Tabla 5.	Nivel de Confiabilidad del Clima Organizacional	56
Tabla 6.	Nivel de Confiabilidad de la Satisfacción Laboral	56
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes según la percepción de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral.	58
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	60
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	61
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	63
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	64
Tabla 12.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables clima organizacional y satisfacción laboral	66
Tabla 13.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables clima	

	organizacional y significación de tareas.	67
Tabla 14.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables clima organizacional y condiciones de trabajo.	68
Tabla 15.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables clima organizacional y reconocimiento personal y/o social	69
Tabla 16.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables clima organizacional y beneficio económico	70

Índice de figuras

Figura 1.	Distribución de porcentajes según la percepción de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano	59
Figura 2.	Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	60
Figura 3.	Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	62
Figura 4.	Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	63
Figura 5.	Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión de la variable satisfacción laboral	65

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Metodológicamente, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se describió la relación entre variables en un tiempo determinado. La muestra fue de 60 trabajadores que laboran en Centro Mejor Atención al Ciudadano del Callao durante el 2016. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 36 ítems para la variable clima organizacional y de 25 ítems para la variable satisfacción laboral. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano Callao – 2016. (Rho de Spearman = 0,527**) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstrac

The objective of the research was determine how is relates the climate organizational and it satisfaction labor of them advisers of the Center best attention to the citizen, Callao 2016.

Methodologically, the research was of basic type, not experimental, cross correlation level design, described the relationship between variables in a given time. The sample was of 60 employees working in Center better attention to the citizen of Callao during the 2016. For the collection of data is used the technical of the survey, whose instrument was the questionnaire type scale Likert of 36 items for the variable climate organizational and of 25 items for the variable satisfaction labor. He processing statistical descriptive is carried out using the program Excel and the inferential with the program statistical SPSS 22.

The results of the investigation showed that there is direct and significant relationship between organizational climate and job satisfaction of advisers of the Center better attention to citizen Callao - 2016. (Rho Spearman = 0,527 *) this being a correlation moderate among the variables.

Key words: organizacional climate, job satisfaction.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

La presente investigación a nivel internacional se sustenta en los trabajos de los principales investigadores, como el trabajo realizado por Villamil y Sánchez (2013), ambos realizaron un trabajo de investigación titulado: “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma”, siendo para ello su objetivo: determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la comunidad de Choloma en el país de Honduras. Para esto los autores trabajaron con una muestra de 154 personas. Para hacer la respectiva medición de las variables de su estudio, utilizaron un cuestionario de 65 preguntas. El enfoque que utilizó ésta investigación es cuantitativo y de diseño no experimental correlacional. Los autores de la investigación reportan que el 20% de los encuestados percibe un clima organizacional muy desagradable, para el 21% es desagradable, para 20 % es poco desagradable, para el 23% es agradable y solo para el 16% es muy agradable. Los resultados de investigación para la variable satisfacción laboral, muestran que el 20% de los encuestados se sienten muy insatisfechos, el 21% se siente insatisfecho, el 21% se siente poco satisfecho, el 18% se siente satisfecho y tan solo un 19% se siente muy satisfecho. Finalmente, llegaron a la conclusión que el coeficiente de correlación es igual a 0.80, lo que significó que la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es significativa, es decir que cuando se tiene un mejor clima organizacional aumenta la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma.

Por otro lado Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008), elaboraron su Tesis “Clima y satisfacción como predictores del desempeño”; evaluación en una empresa pública chilena, se plantearon como objetivo: identificar la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del servicio agrícola ganadero (SAG) de la región del maute en el país de Chile. En este estudio realizado por los autores se utilizó una metodología mixta que consistió en aplicar como instrumentos cuestionarios y entrevistas a través del focus group. Para el estudio de la satisfacción laboral utilizaron el JDI (Job Descriptive Index), a fin de medir la satisfacción laboral con sus cinco

dimensiones, y el cuestionario JIG (Job in General Scale), para medir la satisfacción laboral en general. Las encuestas aplicadas fueron a 96 trabajadores del SAG, de los cuales el 56.3% fueron hombres y el 43.7 % mujeres, con un promedio de edad 41.5 años. Al momento de hacer el focus group manejaron una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas del SAG y en los resultados de este estudio se evidenció que el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral, además se analizó la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño y asimismo existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo. Lo que esta tesis aportó a la presente investigación es que entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral hay un relación directa y significativa es decir que tiene que haber un buen clima para que los funcionarios tengan satisfacción al desempeñar labores.

Por otro lado, Chiang, Salazar y Nuñez (2008), hicieron una investigación en su tesis sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) desarrollo a, adaptación y validación de instrumentos”. La investigación se llevó a cabo en el país de Chile. Esta investigación tuvo por objetivo: Determinar la relación entre las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral en trabajadores de instituciones del sector estatal, asimismo se validaron los instrumentos para medir las ambas variables. La muestra de este estudio estuvo compuesta por 547 trabajadores. Para hacer la respectiva medición de las variables de su estudio, aplicaron una escala de medición tanto para clima organizacional de Koys & Decottis (1991), como para satisfacción laboral, que se desarrolló un instrumento basado en los cuestionarios S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá *et al.* Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional. Los resultados muestran que el instrumento para medir clima organizacional y Satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), lo que implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo; respecto del instrumento para medir satisfacción laboral, el análisis factorial muestra seis factores con un coeficiente de fiabilidad alto (entre 0,8 y 0,9). Aquellos datos que fueron obtenidos de los instrumentos permitieron decir que este caso en particular presentó una relación suficiente y positiva entre las

variables de clima organizacional y de satisfacción laboral, confirman la validez de las subescalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy meritorias. Llegan a determinar que las escalas de clima organizacional y de satisfacción laboral, están validadas para esta muestra, luego pueden ser utilizadas para ayudar a mejorar la gestión y la administración de las Instituciones Estatales y con ello mejorar la calidad del servicio dado a sus clientes internos y externos.

Por su parte Salgado, Remeseiro e Iglesias (2006), realizaron una investigación titulada “El clima organizacional y la satisfacción laboral en una Pyme” en el país de España. El objetivo de esta investigación fue estudiar la relación entre clima y satisfacción en una PYME. Para esto los autores trabajaron con una muestra de 17 trabajadores con edades promedio de 30 años. Para la medición de la variable clima laboral, aplicaron el instrumento Work Environment Scale (WES) de Moos compuesto por 90 ítems con respuestas dicotómicas y para medir la variable satisfacción laboral utilizaron el instrumento Job Descriptive index (J.D.I) de Smith, Kendall y Hulin que en castellano es el inventario de satisfacción en el trabajo (IST). El enfoque que utilizó de tipo relacional transversal, de diseño no experimental. De los factores, autorrealización y estabilidad/cambio, menos del 20% de las correlaciones resultaron significativas. Tales resultados sugirieron que cuanto más positivo se percibe el factor de relaciones interpersonales mayor satisfacción muestran los empleados en todas las dimensiones de satisfacción laboral. También, que la percepción positiva de autonomía en el puesto y la claridad de normas y roles correlacionan con todas las dimensiones de satisfacción, salvo la satisfacción con el salario. Las restantes dimensiones de clima organizacional se muestran independientes de satisfacción por lo que se concluyó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño.

Según Páramo (2004), en su investigación “Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional”, Chia, Cundinamarca, Universidad de la Sabana – Colombia, el objetivo que se formuló fue determinar la percepción del clima laboral por parte del empleado. El tipo de estudio que se utilizó en esta

investigación fue exploratorio. La autora llegó a las siguientes conclusiones con la información recabada, observó que el clima se define según la medida perceptiva de los atributos organizacionales. La percepción del medio de trabajo sirve de marco de referencia mediante el cual el empleado interpreta las demandas de su medio y escoge los comportamientos que deben adoptar. Se hace notar que pueda haber variaciones en la percepción del clima en función del tipo de profesión o nivel jerárquico que se ocupa. Por otro lado, una organización tales como la productividad, el ausentismo y las tasas de rotación, igual que el rendimiento y satisfacción de los empleados, influyen sobre la percepción del clima. El concepto de clima aporta características específicas que deben de considerar como importante en que el consultor debe de tener en cuenta en su análisis.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Se considera importante también presentar los antecedentes nacionales como el de: Sotomayor (2013), que desarrolló un trabajo de investigación denominado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, donde su objetivo fue: conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. El tipo de investigación que utilizó es descriptivo y correlacional y el método de investigación es cuantitativo. Obtuvieron resultados que mostraron el predominio de percepción de clima organizacional medio, equivalente al 68.8%, en tanto que el 36.7% asevera que la satisfacción laboral es de nivel medio también. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.75, que indicó que la atracción entre ambas variables es fuerte. La autora llegó a la conclusión que, existe una alta relación significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, por lo tanto, se infiere que a mayor clima organizacional que perciben los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.

Por otro lado, Silva (2009), en su investigación titulada “Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la

facultad de medicina de la universidad nacional de la Amazonía peruana”, teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional; la muestra estuvo conformada por 30 docentes y 20 administrativos seleccionados aleatoriamente y utilizaron un instrumento previamente validado por expertos. Realizó un estudio de tipo descriptivo. El autor concluyó que una parte del personal docente mostraba insatisfacción mientras que el personal administrativo mostraba satisfacción y en cuanto al clima organizacional cerca del 70% del personal administrativo y docente lo calificaron como positivo, entonces de la medición de ambas variables se obtuvo que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de nivel significativa, ya que sólo una parte es en la que se tiene que trabajar para lograr una buena satisfacción laboral.

Monteza (2012) en su tesis de maestría titulada: “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud Chiclayo, 2010”, que fue sustentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, la que tuvo como objetivo general: analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo, 2010. El Trabajo que realizó el autor contó con una muestra de 46 enfermeras. Basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. La investigación concluyó con lo siguiente: Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto al clima laboral calificaron como medianamente favorable; predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital; en lo que respecta a la satisfacción laboral se ubicaron en un nivel medianamente satisfactorio, justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficiente, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Observaron un predominio de la dimensión de

beneficios sociales y/o remunerativos. Encontraron que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, situación que comprobaron vía contrastación de hipótesis realizada.

Arias y Arias (2014), en su artículo de investigación titulado: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado” en la ciudad de Arequipa, la que tuvo como objetivo: determinar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los autores trabajaron con una muestra de 45 trabajadores. Trabajaron con un diseño correlacional. Se concluyó que existe relación moderada pero no significativa entre las variables clima organizacional y laboral ($r= 0,229$), en cuanto a las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Pérez y Rivera (2015) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”, sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, donde tuvieron como objetivo general: Determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana. La muestra estuvo conformada por 107 trabajadores. El trabajo de investigación utilizó un tipo de investigación descriptivo y correlacional con un diseño no experimental. Los resultados de la investigación evidenciaron que existe un predominio del Nivel Medio (57.9%), en cuanto al clima organizacional, es decir está en un nivel adecuado, siendo un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección.

1.2. Fundamentación científica

1.2.1. Variable 1: Percepción de Clima Organizacional

Conceptualización

Según Litwin y Stinger, 1978, citado por Marín, M. (2003), menciona que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son idóneas para ser medidas, y que estas pueden ser percibidas directa o indirectamente por los trabajadores en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación.

El clima laboral se entiende para Patterson (2005), como una variable que actúa entre el contexto organizativo (en un sentido amplio), y la conducta que presentan los miembros de la institución laboral, queriendo establecer qué sensaciones perciben los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo; podemos decir entonces que Patterson se refiere a todo cuanto rodea a la organización, es decir a la situación dentro de la cual una organización se encuentra insertada ya que una organización es un sistema abierto, y por ello mantiene actividades en el ambiente que se desenvuelve, lo que hace que todo lo que ocurra en el exterior influya internamente en la organización.

Desde otro punto de vista es el que define al clima organizacional Goncalves (1997, p. 88), puesto que dice que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado Clima, en función a las perspectivas de los miembros. Este Clima resultante estimula a evidentes conductas en los individuos y por ende inciden en la Organización y como consecuencia, en el Clima. A lo que se refiere Palma (2005, p. 20), que el clima organizacional es el fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en una conducta que tiene consecuencias sobre la organización.

Por otro lado Chiavenato (2000):

Se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. (p. 82)

En consecuencia, podemos decir que el clima organizacional como el medio interno y la atmósfera de una organización, se trata en sí de un conjunto de factores que hacen que agrupados y aplicándose de manera correcta en diversas instituciones el trabajador pueda desarrollarse plenamente. Chiavenato menciona además que el clima organizacional puede presentar otras características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es no sólo la motivación, sino también la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.

Por su parte Tamayo y Traba (2010, p. 3), refiere que clima organizacional, es el ambiente de trabajo que perciben los trabajadores en la institución donde laboran y que incluye además la infraestructura, liderazgo, comunicación, motivación, satisfacción laboral, participación en la toma de decisiones y recompensas; influyendo claramente en el comportamiento y desempeño de los trabajadores.

Como señala Castro y Paz (2006), “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros organizados e influyen en su comportamiento” (p. 30). Con esta definición se entiende que el clima organizacional está presente en toda organización en la cual sus miembros perciben cualidades presentes en dicha organización y que pueden ser satisfechos o no, eso dependerá del ambiente organizacional.

Asimismo Méndez (2005), afirma:

El clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmosfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, la políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales). Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento sociales que son sancionados (factores sociales) (p. 33).

De acuerdo con este autor el clima organizacional está presente en toda organización, con sus propias características, actitudes y valores que se reflejan en una serie de conductas que pueden ser positivos o negativos, y eso es lo que define el tipo de organización y sin ella existe o no el clima favorable.

En conclusión, existen muchos conceptos de autores sobre clima organizacional, es por ello que el clima organizacional que debe existir en todo tipo de institución que pertenezca no solo a la administración pública sino también privada, debe ser básico y fundamental además de ser concebido desde varios puntos ya que no se puede ver desde uno solo, puesto que dependerá mucho de cómo el trabajador aprecie el manejo de la institución por parte de los superiores y el medio interno en el que se desenvolverá, es por ello que muchos autores mencionan que lo importante es la motivación que posea el trabajador, porque será éste quien brinde un servicio, es decir será la imagen para la organización y es en ese momento que está en juego la imagen de la misma la cual debe ser vista con excelencia y que transmita grandes expectativas para satisfacer aquellas necesidades del ciudadano; el clima organizacional ya no sólo es preocupación de las empresas privadas que solían ser las más afectadas en cuanto a las ganancias que podía obtener ya sea por mantener un mal clima laboral dentro de su institución pues es un tema que se refleja al momento en que el trabajador interactúa con el ciudadano, es un tema que hoy en día ya se hace sentir dentro del sector público porque lo importa para este sector es la calidad

que brindan y para ambos sectores lo fundamental y primordial para que se mantengan sus objetivos de cada una es que el clima organizacional en el que sus trabajadores laboran y se desempeñan diariamente debe ser el adecuado, lo que interesa en esta investigación es que el clima organizacional se maneje en las instituciones de manera fundamental para un buen desempeño laboral.

Características

Existen ciertas características del sistema organizativo las cuales crean un tipo determinado de clima organizacional, los efectos que estas tienen sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su oportuno desempeño determinan el éxito o fracaso del sistema.

Según Rodríguez (2001) menciona algunas características: La primera es: el clima organizacional es permanente, esto quiere decir que las instituciones guardan de cierta manera una relación continua del clima laboral con ciertos cambios laborales, la segunda: el comportamiento de los trabajadores es transformado de acuerdo al clima de una empresa, esto quiere decir por ende que los trabajadores están sujetos a que los cambios laborales marquen la diferencia para que desempeñen sus labores en un ambiente adecuado, la tercera: el clima de cualquier institución tiene cierta influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores, ya que es fundamental que el trabajador se sienta identificado con su institución y para esto las instituciones deben velar por brindarles un buen clima para desenvolverse en sus labores cotidianas, la última: los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes, por eso se debe llevar a cabo una constante supervisión en las instituciones para evaluar el comportamiento de los trabajadores individual y grupal ya que la interrelaciones entre ellos mismos a veces crea un ambiente diferente en el trabajo.

Diversas variables estructuradas de la institución pueden afectar el clima de la misma y a su vez estas pueden ser afectadas por el clima. Además de problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser un alarma que en la institución hay un mal clima laboral, el cual estos puedan estar insatisfechos.

Por otro lado Goncalves (1997), dice que para comprender mejor la noción de clima organizacional es preciso resaltar estas características:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las que pueden ser internas en cuanto se refiere a las relaciones que los trabajadores mantienen con sus jefes o aquellas que se dan entre los mismos trabajadores por otra lado tenemos a las externas que se refieren a los problemas familiares de cada trabajador o algunos problemas con usuarios un tanto difíciles.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral, porque la base para que toda institución prospere es brindarles a sus trabajadores un ambiente de trabajo adecuado, que no sólo la relaciones entre compañeros sea primordial sino también con los jefes o superiores.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, es decir que depende mucho no sólo de como la institución le brinde al trabajador un ambiente adecuado para sus labores sino también priman las actitudes y el comportamiento de los trabajadores para desarrollar sus actividades, ambas características tienen y deberían darse en igual medida para que no afecte al desarrollo del trabajo en cada institución.
- Estas características de la institución son relativamente permanentes en el tiempo, quiere decir que suele presentarse de maneras distintas en una organización que en otra y de una sección o área que en otra dentro de una misma institución. (p. 3)

En otras palabras, estas características hacen determinante que el clima organizacional en una institución sea fundamental para el desenvolvimiento del trabajador. Tanto el clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico para de esta manera poder analizar cómo se desarrolla la organización junto con sus integrantes.

Importancia

El clima organizacional es de gran importancia para que se lleve a cabo con éxito un proceso innovador y para que exista una buena relación entre los participantes de un equipo (Rodríguez Devis, 2010). Esto dependerá de la motivación que tengan los trabajadores, de la organización, comunicación y toma de decisiones, estilos de liderazgo y estrategias motivacionales.

Por otro lado Bustos (2002) manifestó:

La importancia de clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano.

Para esta seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral (p. 37).

Entonces, podemos decir que el clima organizacional es de suma importancia en cualquier institución ya que la finalidad que tiene es ofrecer calidad de vida laboral. Siendo importante para cualquier administrador, superior o encargado de una organización saber examinar y precisar el clima que prevalece en la institución que tienen a cargo. Podemos llegar a la conclusión de que todo administrador de una institución primero que todo debe informarse de donde provienen los conflictos e insatisfacciones que de una manera u otra hacen que el trabajador muestre o se desenvuelva con ciertas actitudes negativas frente a la organización, también debe analizar realizar algunos cambios para saber hacia

dónde debe dirigir sus intervenciones y por último contribuir con el desarrollo de la organización y estar alerta para prevenir cualquier tipo de problema.

Dimensiones

Según Litwin y Stinger, 1978, citado por Marín, M. (2003), postulan la existencia de nueve dimensiones que explican el clima existente en una determinada institución. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Dimensión estructura

Según Litwin y Stinger, es el sentimiento que tienen los empleados acerca de las limitaciones en el grupo, las reglas, regulaciones, procedimientos que hay; se enfatiza la excesiva formalidad y requiere bastos procedimientos rutinarios antes de tomar acción con carácter oficial; requiere usar los canales previstos por la organización, o en su defecto es que hay flexibilidad y una atmósfera informal al interior de la organización.

Una estructura organizacional define la manera en que las actividades del puesto de trabajo se divide, agrupan y coordinan formalmente los gerentes tienen que considerar seis elementos fundamentales cuando diseñan la estructura de la organización: especialización en el trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización y formalización (Robbins, 2013, p. 480).

Por su lado Stoner (1996) refiere que:

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se divide, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, entre tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz (p. 361).

Se puede entender por lo antes expuesto por Stoner que la estructura se basa más que todo en el cómo es que se desarrollan las actividades dentro de la organización, para esto es importante señalar que cada organización debe reconocer la manera en que deben organizarse eficientemente y eficazmente, con la finalidad de lograr sus metas como organización. Esto requiere un trabajo concienzudo y de análisis de las evaluaciones de los documentos de gestión. En concreto podemos decir que la estructura organizacional en el Mac Callao es funcional. Siguiendo la misma línea según Stoner (1996), refiere que las desventajas de una organización funcional es que es complicado determinar responsabilidades cuando hay un error o falla en la provisión de un producto, además de dificultarse la pronta toma de decisiones, ya que hay que consultar a la persona que funcionalmente tiene la responsabilidad, esto por lo demás dificulta las relaciones en las coordinaciones que se puede realizar entre los miembros de una organización. Así mismo, en este tipo de estructura de organización cada área de la organización va a trabajar independiente mente de las otras, lo que provoca una sensación de aislamiento al interior de la organización, lo que dará a lugar a problemas de integración y de compromiso con el logro de objetivos de la organización.

Dimensión responsabilidad

Según Liwing y Stringer, es el sentimiento de ser tu propio jefe, no tienes que someter a doble verificación todas tus decisiones, cuando tienes un trabajo que hacer, sabiendo que es tu trabajo.

Por su parte Badawy (2007) comenta que es la responsabilidad del líder el proveer apoyo y desarrollo de la fuerza laboral, explicando que es responsabilidad de los empleados en tomar las oportunidades provistas y construir su carrera en base a lo establecido. Así mismo los líderes orientados al logro de objetivos están comprometidos con el trabajo en alcanzar las metas, pero a su vez deben estar tan también involucrados en promover la responsabilidad individual de manera que la organización pueda alcanzar sus metas.

De acuerdo a lo mismo, Litwin y Stinger hallaron que los líderes orientados a resultados de acuerdo al valor de metas, inspiran a sus subordinados a tomar responsabilidad personal en las tareas específicas de su trabajo y de los resultados de dichas tareas. Realizando esto, los trabajadores se pondrán estándares altos para sí mismo y para la organización. En cierto sentido, de que son sus propios jefes.

Dimensión recompensa

Según Litwin y Stinger, es el sentimiento que se genera al ser recompensado por un trabajo bien hecho, enfatizando las recompensas positivas más que los castigos, la percepción de justicia en la remuneración y las políticas de promoción.

De acuerdo con Humphrey 1987, citado por Furtado, Aquino y Neyra (2012) una recompensa es apropiada cuando el empleado contribuye en una manera extraordinaria a los beneficios de la organización. Para calificar a la recompensa, la meta debe ser clara, significativa y consistente con otras recompensas similares. Para que un sistema de recompensas sea efectivo este debe ser capaz de generar motivación, debe estar orientado a satisfacer alguna necesidad individual del empleado, en particular, la organización debe mantener un seguimiento de los cambios en las necesidades de otra manera, es poco probable que se logre la performance deseada.

Según Kaplan y Henderson (2005) los sistemas de incentivos están usualmente basados en medidas que estén sujetas a interpretación. Aun cuando la literatura económica dice que estos parámetros, a pesar de ser subjetivos, son instantáneamente entendidos por todos en la compañía, el argumento es que hay que construir un entendimiento común de que, la relación entre acción y resultados no es algo tan simple de obtener.

Dimensión desafío

Según Litwin y Stinger, es el sentimiento que se genera entre los miembros de la organización sobre los retos y desafíos que se presentan en el trabajo. La organización busca promover la aceptación y receptividad de un esquema de riesgos calculados, con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos.

Según Herzberg (Chiavenato 2001):

Para introducir mayor motivación en el cargo, Herzberg propone enriquecimiento de las tareas (job enrichment), que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo (p. 78).

La dimensión desafío o reto laboral, está ligado a la motivación. Por lo tanto, de acuerdo a lo expresado por Herzberg, el enriquecimiento de la labor que realiza el empleado generará motivación en él, y considerando que el trabajador evalúa el ambiente laboral, dicho trabajador tendrá una mejor percepción de dicho ambiente, considerando que se encuentra motivado, cuando menos por este aspecto; de no ser sujeto de enriquecimiento laboral, mantendrá una percepción negativa del ambiente laboral en dicho aspecto.

Según Hernandez (1989) citado por Vásquez y Guadarrama (2001) el trabajo significativo y desafiantes se define como la percepción que tienen las personas acerca del grado en que la asignación de tareas y actividades permite desarrollar la creatividad; y si incluyen cierto grado de desafío para su realización.

Dimensión relaciones o calor humano

Según Litwin y Stinger, es el sentimiento general por las buenas relaciones que prevalecen en la atmosfera del equipo de trabajo; el énfasis en ser bien recibido por todos; la prevalencia de amistosos e informales grupos sociales al interior de la organización.

Según Gómez (2004):

La interacción social es entendida como el grado en el cual el trabajador percibe que predominan las relaciones entre miembros caracterizadas por el respeto mutuo, cooperación efectiva, metas consensuadas, solidaridad, integración social y mecanismos claros y equitativos en la solución de conflictos (p. 108).

El autor antes mencionado reconoce una serie de características para el mantenimiento de un ambiente laboral óptimo entre los destaca la solución de conflictos, lo cual dependerá de tolerancia y la comunicación efectiva que se pueda dar al interior de los grupos de trabajo.

Dimensión cooperación

Según Litwin y Stinger, es el sentimiento que existe entre los miembros de la organización con respecto a un espíritu de ayuda por parte de los jefes y los miembros del equipo de trabajo. Resalta el apoyo mutuo en todos los niveles de la organización.

Según Hernández (1989) citado por Vásquez y Guadarrama (2001) acerca del trabajo en equipo lo definen como la percepción de las personas sobre las relaciones que los individuos establecen dentro de la institución en los grupos de trabajo, ya sean formales o informales y que determinan el grado de comunicación, competencia, integración y confianza dentro de su grupo y en relación con otros grupos, para el logro de los objetivos de la institución.

En la conformación de equipos de trabajo exitosos se reconoce al clima de confianza como elemento facilitador de la cooperación entre miembros de un equipo de trabajo, al respecto Robbins (2013) menciona:

La confianza entre los miembros del equipo facilita la cooperación, reduce la necesidad de vigilar la conducta de los demás, y une a los miembros a partir de la creencia de que los otros integrantes del equipo no sacaran ventajas de ellos (p. 314).

Dimensión estándares

Según Litwin y Stinger, es la percepción que tienen los miembros de la organización acerca del énfasis y el enfoque que tienen las organizaciones sobre las normas de rendimiento de sus trabajadores. Es decir, se están estableciendo parámetros para medir el desempeño de los trabajadores en función a las metas de la institución.

En lo que corresponde a la administración del desempeño Besseyre (1990, p. 222) dice: “el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización”. Es decir, la organización establece una serie de procedimientos con el fin de guiar los esfuerzos de los empleados hacia los objetivos y metas de la organización.

Asimismo, en el campo de la administración de los recursos humanos se considera que los estándares de desempeño establecido por las organizaciones sirven para realizar evaluaciones del personal conducentes a encontrar problemas de diversa índole que pueden perjudicar el correcto accionar del personal en la organización.

En este sentido, Chiavenato (2000) dice:

La evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad sea formal o informalmente. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la

organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado al requerido por el cargo, motivación, etc. (p. 357).

De acuerdo a lo indicado anteriormente, se reconoce la importancia de los estándares de desempeño establecidos por la organización, así como se hace necesario evaluar dicho desempeño, para poder realizar correctivos en caso se detecten deficiencias en la realización de las labores de los empleados, que como explica Chiavenato, se pueden deber a muchas razones.

Dimensión conflictos

Según Litwin y Stinger, es la percepción de que los jefes y otros trabajadores quieren escuchar diferentes opiniones; se realiza énfasis en exponer los problemas, más que darles poca importancia o ignorarlos.

Según Chiavenato (2001) los conflictos son fricciones resultantes de las interacciones entre los distintos individuos o entre los diferentes grupos, en los que la discusión y la competencia constituyen las fuerzas intrínsecas del proceso. Todo conflicto lleva en si fuerzas constructivas que conducen a la innovación y al cambio, y fuerzas destructivas que llevan al desgaste y oposición. Asimismo, indica que el conflicto es un proceso que inicia cuando una de las partes (individuo, grupo u organización) atenta o intenta atentar contra alguno de sus interés. Además, el conflicto se presenta en las relaciones diarias entre personas, grupos y organizaciones, y puede involucrar personas, grupos y organizaciones. El conflicto solo existe cuando hay interferencia deliberada de una de las partes, La interferencia, condición necesaria para el conflicto puede ser activa (se ejerce mediante alguna acción) o pasiva (se lleva a cabo por omisión). Por lo tanto, el conflicto no es solo un desacuerdo o un choque de intereses, sino también una interferencia deliberada en el intento de la otra parte por alcanzar sus objetivos.

Según Hernández (1989) citado por Vásquez y Guadarrama (2001) define la comunicación al interior de la organización como la percepción que tienen las personas acerca de los canales de información que tiene la institución y de la forma en que fluye en los diferentes niveles jerárquicos, así como de la facilidad que tienen de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Dimensión identidad

Según Litwin y Stinger, es el sentimiento de pertenencia a una organización y de que se es un miembro valioso de un equipo de trabajo; se le da especial importancia a este tipo de espíritu.

Según (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001) el compromiso es “un sentido de identificación, lealtad e involucramiento expresado por un empleado hacia la organización o hacia una unidad de la organización” (p. 212).

Hall (1970) define identificación organizacional como el proceso por el cual las metas de la organización, así como las individuales, se vuelven crecientemente integradas y congruentes. Cabe mencionar que dicho proceso se realiza a nivel de cada individuo, a partir de lo que percibe tanto de la organización como de sus miembros.

Teorías que sustentan el clima organizacional

Existen diversas teorías que sustentan a la variable clima organizacional, pero hemos seleccionada a aquellas que respaldaran nuestro trabajo de investigación, que a continuación se mencionan:

Teoría de Litwin y Stinger

De acuerdo a lo desarrollado por Litwin y Stinger que son los autores que respaldan nuestra variable clima organizacional, pues conceptualizaron el clima organizacional en relación a su influencia en la conducta y motivación. Es así que

definieron el clima organizacional como un número de propiedades medibles del ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que viven o trabajan en dicho ambiente laboral, y se asume que lo mencionado anteriormente influye en su conducta y motivación.

Litwin y Stinger (1978) citado en Marín (2003), realizaron el primer estudio detallado del clima organizacional que está basado en la teoría desarrollada por McClelland (1953) y se enfocaron a desarrollar una teoría del cómo el clima organizacional afecta los motivos hacia el logro, poder y afiliación de los seres humanos. Desarrollaron el cuestionario para medir el clima organizacional, que consta de una escala basada en fundamentos teóricos para dicha medición, con dimensiones que apuntan a satisfacer tres necesidades de manejo gerencial, específicamente y con precisión describe la situación imperante, guarda relación con las dimensiones de motivaciones específicas y comportamientos motivados y finalmente activar el manejo gerencial para medir cambios en la situación.

De esta manera, Litwin y Stinger, 1968, citado por Rodríguez (2001) definieron 9 dimensiones para medir el clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, conflicto, identidad, relaciones, cooperación, desafío y estándares. Para el estudio de investigación realizado sea considerado esta teoría por lo que a hondaremos más en los conceptos y dimensiones.

Podemos decir que el clima organizacional guarda una relación directa en la determinación de la cultura organizacional de la empresa, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización.

Teoría del clima organizacional de Likert

Manifiesta Likert (1967), su teoría también conocida como el sistema de organización la cual está basada en estudios de psicología organizacional, que permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permiten estudiar en las variables que conforman el clima que se observa.

Para Likert el comportamiento de los individuos es causado, no solo, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben día a día en su trabajo, sino también, por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Para esto presenta tres factores que son: los parámetros ligados al contexto, es decir cómo se presenta una situación dentro del centro de labores, a la tecnología, en cuanto a los implementos que posee cada trabajador para desarrollar un buen trabajo y a la estructura misma del sistema organizacional se refiere al rol que se le otorga a cada trabajador esperando que cumpla de manera óptima su trabajo. Existen tres variables que establecen las características adecuadas de una organización: Las variables causales: que comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes. Se distingue por dos rangos esenciales: pueden ser modificados o transformados por los miembros de la organización, pueden agregar nuevos componentes y sin variables independientes (de causa efecto).

Las variables intermediarias: Esta variable refleja el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otros. Las variables finales: Son variables dependientes que resultan del efecto del conjunto de las dos anteriores. Estos reflejan los resultados obtenidos por la organización, son por ejemplo la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas (Páramo, 2004. pp.22-23).

Podemos decir que esta teoría respalda también nuestra investigación ya que Likert plasma dos puntos esenciales que son el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales, lo que permite analizar de esta manera el clima laboral que se puede desarrollar dentro de una institución basándonos en estos puntos.

1.2.2. Variable 2: Nivel de la Satisfacción laboral

Conceptualización

Según Palma (2005), La satisfacción laboral deriva de las relaciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma. Lo que la autora nos quiere decir es que va a depender principalmente de como maneje la emociones el trabajador en la institución, las que se van derivar de alguna situación laboral, el punto aquí es como el trabajador absorberá tales situaciones y como las manejará para poder brindar un buen desempeño en la institución, ya que depende de su buen manejo de emociones para estar satisfecho laboralmente.

Los investigadores del comportamiento humano le han dado gran importancia a la satisfacción laboral, debido a que ofrece indicadores sobre el grado no sólo en que las personas se identifican con la organización donde prestan servicios, también al grado en que se consideran como parte integrante de la organización, además que sus niveles de rendimiento van a depender del reconocimiento que recibe; es decir, de su autovaloración, en tal sentido Anaya y Suarez (2007), definieron la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a como la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo, en definitiva en el grado en el que a uno le gusta su trabajo.” (p. 218).

Según Robbins (1999), citado en León y Pinedo (2009), señala que: “una fuerza de trabajo satisfecha, se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo... así como en reducción de costo por concepto de seguro de vida y gastos médicos” (p. 225). De ahí que las organizaciones dedican mayores esfuerzos a la consecución de mayor eficiencia en la producción, mediante el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la búsqueda de la satisfacción en los empleados.

Menciona Atalaya (1999) que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un individuo hacia factores de trabajo como la compañía, el supervisor, los compañeros de trabajo, los salarios, los ascensos, y las condiciones de trabajo, entre otros, y hacia la vida en general. Es así entonces, que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del trabajador hacia su empleo.

Según Herzberg, citado por Galaz (2003), define “La satisfacción con el trabajo es especialmente un estado emocional asociado con el trabajo de uno, derivado de las variables independientes, la satisfacción con el trabajo y su insatisfacción” (p. 10).

En conclusión, la distintas definiciones aportadas por los autores, reflejan supuestos teóricos que no siempre son coincidentes debido a la multiplicidad de variables, que pueden incidir en la satisfacción laboral, ya que pueden ser por ejemplo inherentes al mismo individuo o bien de carácter organizacional, pueden ser referidas al ambiente donde se desempeñan las labores o funciones del trabajador, es por ello que es necesario que los jefes o supervisores identifiquen primero tal influencia para luego poder tomar cartas en el asunto de acuerdo sea el caso, ya que lo primordial en toda institución es brindar buen servicio y para lograr tal cosa se debe primero ocupar de los trabajadores brindándoles un buen ambiente de trabajo y como consecuencia lograr la satisfacción en cada uno.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Son diversos los factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y pueden variar según las perspectivas de los autores, quienes mencionan diferentes aspectos.

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011) mencionan que los factores que componen la satisfacción son: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros. Todos estos factores en conjunto pueden lograr en el trabajador una satisfacción laboral de nivel alta, claro está de acuerdo

al desempeño que muestre cada uno y evaluado por su superior para brindarle oportunidades.

Mientras que para Herzberg (en Vroom y Deci, 1998) existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, para esto menciona que hay factores motivacionales y factores higiénicos. Cuando se habla de los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. En cuanto a los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Importancia

Es de trascendental importancia hablar sobre satisfacción laboral porque nos indica la habilidad de la institución o empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los trabajadores, para el logro del desarrollo, productividad y clima laboral.

Según Palma (1999, p. 55), menciona que la satisfacción laboral es de gran importancia para una institución ya que existen diversos motivos, los cuales se pueden evidenciar cuando los trabajadores insatisfechos presentan demasiadas inasistencias continuas y suelen presentar sus cartas de renuncia o en algunos casos abandono intempestivo. En cambio se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. Entonces la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Dimensiones

Según S. Palma postula la existencia de 4 dimensiones que explican la satisfacción laboral en una determina institución, se menciona a las siguientes:

Significación de tareas. - Se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material). Se refiere a la actitud con la que el trabajador desempeña labores encomendadas por sus superiores, la disposición con la que acata funciones.

Condiciones de trabajo

Es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Hace referencia a ciertas modalidades que se aplican al comenzar una relación laboral las cuales deben aplicarse para que no afecte el desempeño del trabajador y por el contrario sea un motivo para que prevalezca la satisfacción en el trabajador.

Reconocimiento personal y/o social

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por impacto de éstos en resultados indirectos.

Beneficios económicos

Lo que un organismo público o privado otorga a una persona física o jurídica a título gratuito y que ésta debe obligatoriamente emplear en aquella actividad económica para la que fue concedido.

Teorías que sustentan la satisfacción laboral

Existen diversas teorías que sustentan a la variable satisfacción laboral, pero hemos seleccionada a aquellas que respaldaran nuestro trabajo de investigación, que a continuación se mencionan:

Teoría de la motivación en el trabajo

Bravo (2005), menciona que la motivación comprende tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, y la Psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, en un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el acto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios. (p.86)

Desatrick (2003). La motivación es en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. En el presente estudio, consideramos la motivación como un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivo que satisface una necesidad importante en ese momento para el individuo. (p.67)

Teoría de la capacitación y motivación

Romero (2005, p. 242), se basa en los programas de capacitación que idealmente se diseñan, se dirigen y evalúan en base a los objetivos de la organización y debe contar con el apoyo total de la alta dirección. Esta capacitación se diseña alrededor de las necesidades de la organización y de las necesidades individuales de cada jefe. La capacitación y motivación es parte de la etapa de organización y comprende retener y capacitar a personal para los puestos en que se desenvuelven; esta capacitación de personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización.

La meta de la capacitación de personal es facilitar el logro de metas organizacionales. En este proceso están incluidas las necesidades de desarrollo personal. La importancia de la capacitación de personal no se puede subestimar. El objetivo de la capacitación y motivación es obtener a la mejor gente disponible para el servicio y desarrollar la destreza y habilidades de estas personas. Tradicionalmente muchas de las actividades de la capacitación motivación las

dirigen los departamentos de personal o de recursos humanos, algunos lo consideran relativamente sin importancia. Sin embargo, el capacitar personal calificado debería ser de gran importancia para todos los que están al frente de la gestión.

1.3. Justificación

La importancia de la investigación es que al relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral, buscamos determinar como el Centro Mejor Atención al Ciudadano de acuerdo a la percepción del clima laboral que tienen los asesores logre un personal satisfecho con el cumplimiento de sus labores y que esté comprometido con las metas y objetivos que tiene la institución.

Diversos puntos tales como: Cómo se da la comunicación interna del personal con sus superiores y viceversa, la adecuación al trabajo, cómo se relaciona el desarrollo del personal y por último cómo se reconoce el trabajo, todo esto va a representar en síntesis si existe o no una satisfacción por parte del trabajador y por ende si están identificados con la institución.

En consecuencia es importante resaltar que, en la medida que exista el respeto y se den relaciones cordiales con los superiores así como que se valore el trabajo, esfuerzo, pensamiento y emociones propias y de los demás; entonces es posible hablar de un clima laboral favorable que trae consigo trabajadores satisfechos.

Esta investigación permitirá ampliar el conocimiento sobre el efecto que tiene el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, así como identificar los principales factores que tendrán que ser modificados o implementados para no sólo garantizar un ambiente agradable sino que este favorezca a la satisfacción de todo el personal para un mejor servicio al ciudadano.

Los resultados de la investigación servirán para la mejora de la gestión de la administración pública en el Centro Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Callao, elevando los estándares de aplicación de todos los procesos y etapas de la administración, con la participación activa de los trabajadores, con el fin de mejorar el clima laboral y elevar la satisfacción laboral en los aspectos de organización, planeamiento, dirección y gestión, evaluación y control que permitan el logro de los objetivos como institución.

1.4. Problema de investigación

Este proyecto de investigación se realizó porque en la actualidad en varias instituciones tanto públicas o privadas, se evidencia una serie de diferencias con respecto a la gestión administrativa que se maneja por parte de las autoridades encargadas (jefes, supervisores, coordinadores, etc.), unos con aciertos y otro con desaciertos, siendo las grandes causas que influyen en estos cambios, el clima organizacional y la satisfacción laboral que surge del desempeño de las labores y de ambiente en donde se realizan, por lo que fue muy necesario investigar por qué y las causas que ahondan con mayor fuerza este problema, para así poder dar algunas alternativas de solución y mejorar la forma de actuar de todos los integrantes del MAC-Callao y poder lograr un mejoramiento y un cambio de actitudes de todo el personal.

Hoy en día existe una gran responsabilidad por parte de la empresa u organización en mantener siempre un clima adecuado, recordemos que las organizaciones están conformadas por personas con características individuales propias. Por lo que, la conducta humana es un factor significativo a considerar en el estudio del Clima Organizacional, ya que en éste median las emociones de cada individuo dentro de la empresa. Chiavenato (1996) el clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización". Tenemos que el clima organizacional se refiere a las apreciaciones que los empleados tienen de sus características, la gestión de Recursos Humanos es un pilar para el resultado de los objetivos empresariales, porque constituye relaciones laborales agradables, y un mecanismo de retroalimentación.

Toda institución posee su propia, cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajo propios de ellas, por este motivo difícilmente las instituciones reflejaran culturas idénticas, estas últimas son “tan particulares como huellas digitales” (Phegan, 1998).

En una realidad, como la nuestra en donde existe tanta competencia hoy en día, ya sea en las instituciones públicas o privadas en donde se implementan, constantemente, diversas herramientas necesarias para mejorar el desempeño de su personal con la finalidad de alcanzar un buen nivel de productividad y rentabilidad y, con esto, estar a la altura de la competencia, lo indiscutible es que en el actualidad si bien es cierto el MAC – Callao se ocupa por brindar una excelente atención al ciudadano utilizando pues su cultura organizacional así como lo hace cada institución, el punto está en que no profundiza sus estudios o estadísticas en preocuparse por la satisfacción de sus trabajadores, o ya sea por el clima laboral en el que cada uno de los asesores desempeña su labor, sólo se centran en el único fin del MAC que es brindar calidad, calidez y eficacia en los diferentes servicios que prestan las entidades.

Según el Boletín MAC Callao – enero 2016, se muestran las cifras por medio de cuadros estadísticos donde se evalúan ciertos aspectos en cuanto al nivel de atención que presta el personal el 57% del público usuario ha calificado de excelente la atención del personal MAC Callao, y el 39% ha calificado de bueno, el 4% entre regular y malo, en cuanto al trato del personal hacia el usuario tiene una calificación excelente del 54%, y bueno de 41%, el 5% entre regular y malo, por el trato del personal en el módulo del servicio, el personal de los módulos ha recibido una calificación excelente del 55%, y bueno de 39%, 7% entre regular y malo, entre otros.

De acuerdo con dicha premisa, para toda institución sea pública o privada que se dedique a brindar atención al público, resulta importante medir y conocer aspectos como los anteriores que se refieran a la buena calidad de servicio que se presta, ya que en este caso el MAC Callao brinda eso, calidad de servicio y se tiene que velar por tal, pero un punto importante para que se pueda obtener

resultados excelentes y no solamente buenos, es porque existe unos puntos que como institución también debe interesarle y es tener un clima organizacional y una buena satisfacción laboral por parte de los asesores que prestan servicio para que se obtenga buenos resultados en la atención al usuario.

Robbins (1996) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

Hernández (2004) planteó una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente.

Un buen clima laboral traerá consigo un clima favorable en el nivel de satisfacción de los trabajadores, todo esto mediante la gestión que se maneje de manera eficiente y eficaz en los diferentes subsistemas, subgerencias o áreas que integran la organización.

1.5. Formulación del problema

General

¿El clima organizacional como se relaciona con el nivel de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano?

Problema específico 1

¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?

Problema específico 2

¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?

Problema específico 3

¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?

Problema específico 4

¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?

1.6. Hipótesis**General**

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis específica 1

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis específica 2

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis específica 3

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis específica 4

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016

1.7. Objetivos**General**

Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Objetivo específico 1

Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Objetivo específico 2

Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Objetivo específico 3

Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de

los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Objetivo específico 4

Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

En la presente investigación se establecerán como variables de estudio el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los asesores en el Centro Mejor Atención al Ciudadano. Ambas variables son de naturaleza cualitativa y su ocurrencia en la institución se expresará en categorías determinadas en función de los valores asignados a los instrumentos; en tal sentido serán medidas en una escala ordinal, lo que permite establecer relaciones de tipo mayor, menor, igual o niveles entre los individuos. Sin embargo, no se pueden evaluar distancias absolutas entre categorías.

Variable 1: Clima Organizacional.- Según Litwin y Stringer (1978), citado en Marín (2003), menciona que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son idóneas para ser medidas, y que estas pueden ser percibidas directa o indirectamente por los trabajadores en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación.

Variable 2: Nivel de satisfacción laboral.- Según Palma (2005), La satisfacción laboral deriva de las relaciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma.

2.2. Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valores	y Niveles
Estructura	Normatividad Interna	1-2	(1)	Bajo 36 - 83
	Comunicación organizacional	3-4	Totalmente en desacuerdo	
Responsabilidad	Desempeño funcional	5-6	(2) En desacuerdo	Medio 84 - 131
	Solidaridad	6-7		
Recompensa	Incentivos Intrínsecos	8-9	(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Alto 132 - 180
	Incentivos extrínsecos	10-11		
Desafío	Comunicación interna	12-13	(4) De acuerdo	
	Trato amable	14-15		
Relaciones	Iniciativa	16-17	(5) Totalmente de acuerdo	
	Aprendizaje Organizacional	18-19		
Cooperación	Coordinación entre compañeros de trabajo	20-21		
	Coordinación con el jefe	22-23		
Estándares	Eficiencia	24-25		
	Eficacia	26-27		
Conflicto	Apoyo mutuo	28-29		
	Trabajo en equipo	30-31		
Identidad	Compromiso continuo	32-33		
	Compromiso afectivo	34-35		

Tabla 2

Operacionalización de la variable nivel de satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel
Significación de tareas	Atribución de Realización	1-6	(1) Totalment e en desacuer do	No Comprometid o 25 - 58
Condiciones de trabajo	Disponibilidad de Elementos	7-10	(2) En descuerdo	Poco Comprometid o 59 - 84
	Evaluación del Trabajo	11-14		
Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento Propio	15-16	(3) Ni de acuerdo, ni desacuerd o	Comprometid o 85 - 125
	Logros en el Trabajo	17-19		
Beneficio económico	Incentivos Económicos	20-22	(4) De acuerdo	
	Esfuerzo en las Tareas asignadas	23-25		
			(5) Totalmente de acuerdo	

2.3 Tipos de estudio

La investigación corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010). Básica, porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, tener nuevos conocimientos relacionando las variables percepción del clima organizacional y satisfacción laboral.

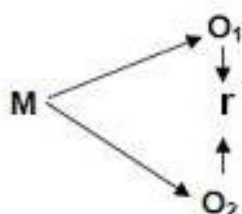
Descriptiva, porque el propósito es describir como se manifiestan las variables en el momento de la investigación. Conlleva a analizar y medir la información recopilada acerca de las variables de estudio y es correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre la variable clima

organizacional y nivel de satisfacción laboral de los asesores en el Centro Mejor Atención al Ciudadano, luego determinar si están o no relacionadas y finalmente analizar dicha correlación (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

2.4. Diseño

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

Por tanto en el estudio se empleará un diseño no experimental y transversal, a decir de Hernández et al, (2006, 213), quienes afirman que en los diseños transeccionales, el que investiga solo observa y reporta por única vez. La investigación obedece al diseño correlacional porque permite medir el grado de relación entre las variables clima organizacional y nivel de satisfacción laboral; es decir, durante el desarrollo de la investigación, no se realizará un tratamiento experimental y la recolección de datos se realizará en un solo momento, y obedece al siguiente esquema:



Dónde:

- M Muestra,
- O₁ Clima Organizacional
- O₂ Nivel de satisfacción laboral
- r Relación entre las variables.

2.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población estará conformada por 72 asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao, que laboran en turnos de mañana y tarde. Así mismo se consideran como criterios de inclusión, el estar ejerciendo el cargo de asesores en alguna área específica con una antigüedad laboral de 2 años, por considerarlo un periodo en el que le ha permitido conocer las características de la institución donde se brinda atención al ciudadano en diversos trámites.

Muestreo

Se determinará empleando el muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95%.

Para su determinación se aplicará la siguiente fórmula

$$n = \frac{(Z)^2 (pqN)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 pq}$$

Dónde :

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza.

p = proporción de éxito

q= 1-p

e = error muestral

N = población

Se consideraron los siguientes supuestos:

Tamaño poblacional (N) = 72

Error máximo admisible (e)= 5%.

Nivel de confianza = 95% (equivale a Z=1.96)

p=0.5

q=0.5

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 72}{(0.05)^2 (72 - 1) + (1.96)^2 (0.5) \cdot (0.5)} = 60$$

n = 60 asesores

Muestra

La muestra estará conformada por 60 asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, de la Región Callao, que se encuentren ejerciendo el cargo de asesores en alguna área específica con una antigüedad laboral no menor de 2 años.

Tabla 3

Número de asesores que conforman la muestra de estudio

Área de trabajo	Total
Ministerio de RR. EE	4
Migraciones	7
Reniec	8
Dircri (policiales)	7
Inpe (judiciales)	2
Poder judicial (penales)	3
Banco de la Nación	6
Cofide	2
Sis	2
Sunarp	4
Sunat	4
Produce	3
Ministerio de Transportes	5
Indecopi	3

Criterios de selección

En la presente investigación la población y muestra está compuesta por los trabajadores que se encuentren ejerciendo el cargo de asesores en un área específica con una antigüedad laboral no menor de 2 años, incluyendo dicentes de ambos sexos y edades diferentes.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que mediante preguntas efectuadas en forma personal, telefónica o correo permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, etc. de una comunidad determinada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Instrumento de recolección de datos:

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información será el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Ficha técnica del instrumento para medir el clima organizacional

Nombre: Cuestionario para medir el clima organizacional de los asesores del MAC - Callao

Autores: Litwin, George H. y Robert A. Stinger (1978)

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: Adultos

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Determinar cuantitativamente el nivel del clima organizacional

Descripción de las normas de calificación

Se obtendrá el puntaje final sumando los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.

Para el caso de la variable Clima organizacional: Se consideró 3 niveles y rangos: Bajo (36 - 83), Medio (84 – 131) y Alto (132 - 180). Es decir los resultados se categorizaron en tres niveles, ya que, para medir la cantidad de encuestados que tienen un compromiso; Bajo, Medio y Alto con la organización, se puede utilizar “una medida cualitativa ordinal” pues el atributo medido en escala de Likert toma valores ordenados (Chicano, 2015, p. 50).

Ficha técnica para medir el nivel de satisfacción laboral

Nombre: Escala de satisfacción laboral (SL –SPC)

Autores: Sonia Palma Carrillo, (2004)

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Determinar cuantitativamente el nivel satisfacción laboral docente

Descripción de las normas de calificación

Se obtendrá el puntaje final sumando los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.

Para el caso de la variable Satisfacción laboral: Se consideró 3 niveles y rangos: No Comprometido (25 – 58), Poco Comprometido (59 – 84) y Comprometido (85 – 125). Es decir los resultados se categorizaron en tres niveles, ya que, para medir la cantidad de encuestados que tienen un compromiso; Bajo, Medio y Alto con la organización, se puede utilizar “una medida cualitativa ordinal” pues el atributo medido en escala de Likert toma valores ordenados (Chicano, 2015, p. 50).

Validez y Confiabilidad

Validez: Los instrumentos fueron puestos a disposición de los expertos profesionales temáticos de la universidad, siendo de opinión favorable por su alto grado de validez, así mismo responde a los objetivos del trabajo de investigación. (Anexo 4)

Tabla 4:

Relación de validadores

Validadores	Resultado
Miluska Vega Guevara	Aplicable
Roger Iván Soto Quiroz	Aplicable
Gliria Méndez Ilizarbe	Aplicable

Confiabilidad: Para obtener la confiabilidad en la investigación se empleó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que arrojó 0, 852 para clima organizacional tal como se muestra en la tabla 5 y 0, 802 para satisfacción laboral tal como se muestra en la tabla 6, lo cual permite decir que el instrumento empleado en la prueba piloto es confiable.

Tabla 5:

Nivel de confiabilidad de "clima organizacional"

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,852	36

Tabla 6:

Nivel de confiabilidad de "satisfacción laboral"

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,802	25

2.7. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procederá de la siguiente manera:

1er paso: Categorización analítica de los datos: se clasificarán y codificarán para lograr una interpretación de los hechos recogidos. Se procesará la información a partir de la base de datos, para organizarla y proceder a su ordenamiento.

2do paso: Descripción de los datos: Mediante tablas de resumen de resultados, donde se determinan los casos que encajan en las distintas categorías

3er paso: Análisis e integración de los datos: se relacionarán y se compararán los datos obtenidos. Los procedimientos estadísticos se harán utilizando el programa SPSS 21.0 para Windows xp y el excel.

Debido a que las variables son cualitativas, se empleará, para la contratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Análisis descriptivo de las variables

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes según la percepción de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral (agrupado)				Total
		Bajo	Regular	Alto		
Clima organizacional	Malo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,7%	1,7%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	0	31	0	31
		% del total	0,0%	51,7%	0,0%	51,7%
	Bueno	Recuento	0	17	10	27
		% del total	0,0%	28,3%	16,7%	45,0%
Total	Recuento	1	49	10	60	
	% del total	1,7%	81,7%	16,7%	100,0%	

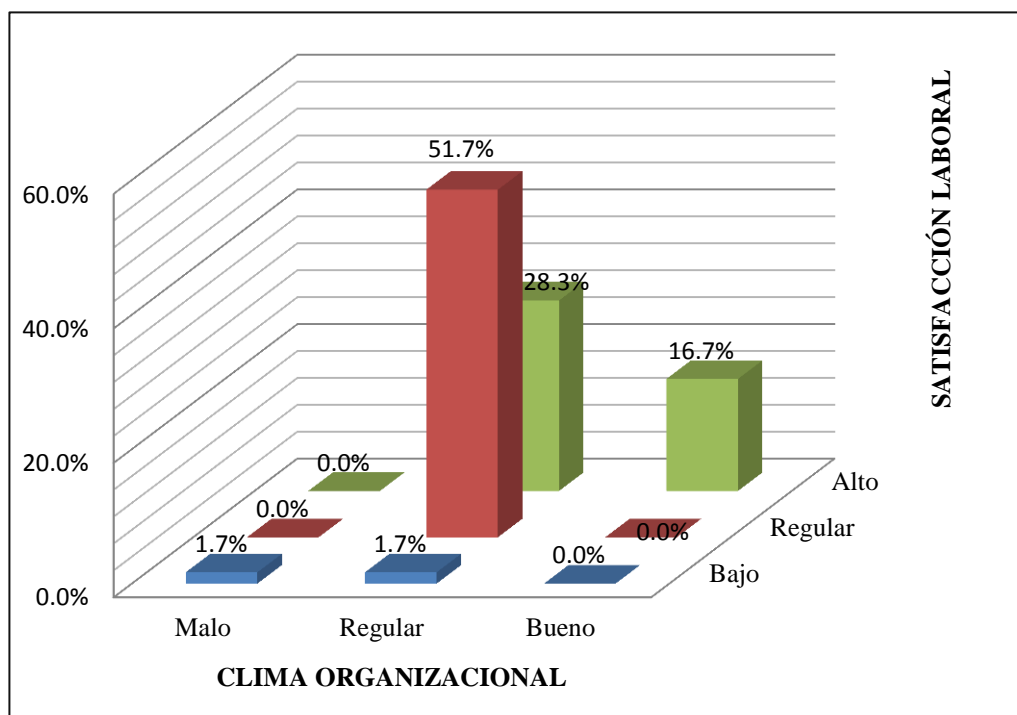


Figura 1 Distribución de porcentajes según la percepción de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano correlacionando ambas variables.

Interpretación

La tabla 4 y figura 1 muestran la descripción referente a la correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, donde se observa que existe un grupo representativo de trabajadores 51.7% que perciben que el clima organizacional y la satisfacción laboral es regular para ambos casos, el 28.3% señaló que el clima organizacional es bueno mientras que para la satisfacción laboral es regular y un menor porcentaje 16.7% indicó que el clima organizacional es buena y para la satisfacción laboral es alta.

De los resultados se concluye que el nivel de percepción de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano tiene una correlación en las variables clima organizacional y satisfacción laboral que es regular para ambas.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión significación de tareas.

		Significación de tareas (agrupado)			
		Regular	Alto	Total	
Clima organizacional	Malo	Recuento	1	1	2
		% del total	1,7%	1,7%	3,3%
	Regular	Recuento	13	18	31
		% del total	21,7%	30,0%	51,7%
	Bueno	Recuento	1	26	27
		% del total	1,7%	43,3%	45,0%
Total	Recuento	15	45	60	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

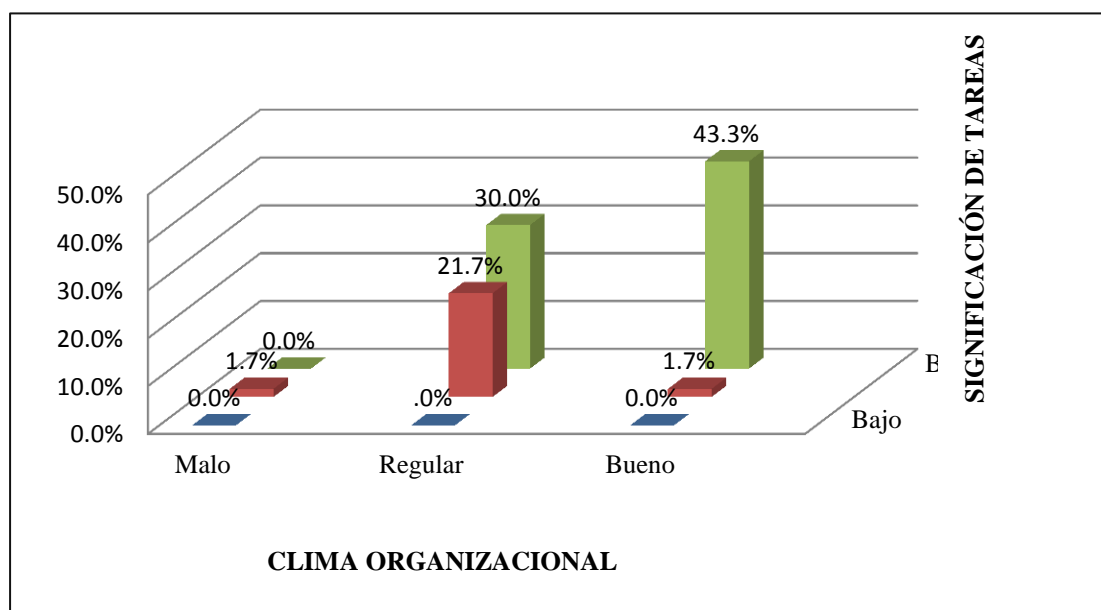


Figura 2 Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión significación de tareas.

Interpretación

La tabla 5 y figura 2 muestran la descripción referente a la variable clima organizacional y la dimensión de la variable satisfacción laboral, donde se observa que el 43.3% de los trabajadores perciben que el clima organizacional es bueno mientras que la dimensión significación de tareas es alta, el 30% es regular para el clima organización y alta para la dimensión significación de tareas, el 21.7% indicó que es regular en ambas variables. De los resultados se concluye que la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de tareas tienen tendencia a un nivel bueno y alto.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión condiciones de trabajo.

			Condiciones de trabajo (agrupado)			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima organizacional	Malo	Recuento	1	0	1	2
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%	3,3%
	Regular	Recuento	0	16	15	31
		% del total	0,0%	26,7%	25,0%	51,7%
	Bueno	Recuento	0	7	20	27
		% del total	0,0%	11,7%	33,3%	45,0%
Total	Recuento	1	23	36	60	
	% del total	1,7%	38,3%	60,0%	100,0%	

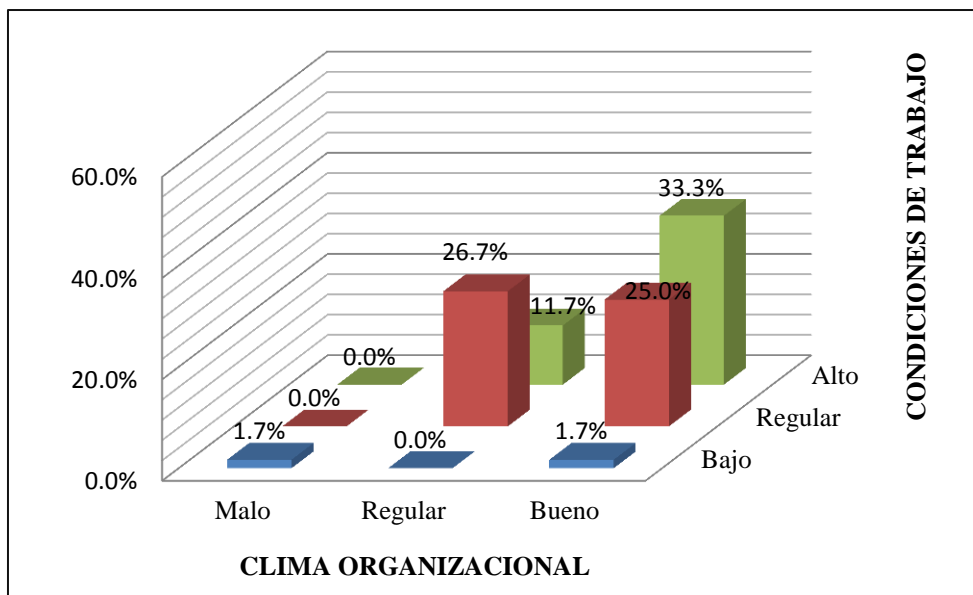


Figura 3 Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión condiciones de trabajo.

Interpretación

La tabla 6 y figura 3 muestran la descripción referente a la variable clima organizacional y la dimensión de la variable satisfacción laboral, donde se observa que existe un donde se observa que el 33.3% de los trabajadores perciben que el clima organizacional es bueno mientras que la dimensión condiciones de trabajo es alta, el 26.7% es regular para el clima organizacional y para la dimensión condiciones de trabajo, y el 25.0% indicó que es regular para el clima organizacional y alta para la dimensión condiciones de trabajo, y el 11.7% es bueno para el clima organizacional y regular para la dimensión condiciones de trabajo. De los resultados se concluye que la relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo tienen tendencia a un nivel alto y bueno.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión reconocimiento personal y/o social.

		Reconocimiento personal y/o social (agrupado)			
		Regular	Alto	Total	
Clima organizacional	Malo	Recuento	2	0	2
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	21	10	31
		% del total	35,0%	16,7%	51,7%
	Bueno	Recuento	11	16	27
		% del total	18,3%	26,7%	45,0%
Total	Recuento	34	26	60	
	% del total	56,7%	43,3%	100,0%	

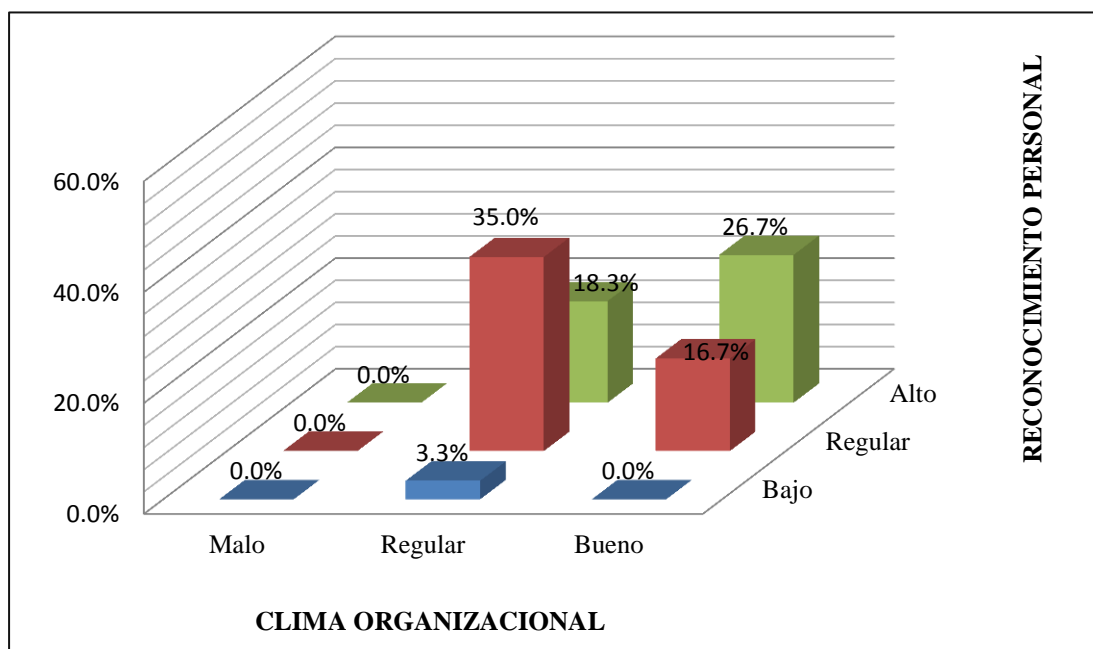


Figura 4 Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión reconocimiento personal y/o social.

Interpretación

La tabla 7 y figura 4 muestran la descripción referente a la variable clima organizacional y la dimensión de la variable satisfacción laboral, donde se observa que el 35.0% de los trabajadores perciben que el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal es regular, el 26.7% es bueno para el clima organizacional y alta para la dimensión reconocimiento personal, el 18.3% indicó que es regular para el clima organizacional y alta para la dimensión reconocimiento personal, y el 16.7% es bueno para el clima organizacional y regular para la dimensión reconocimiento personal. De los resultados se concluye que la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal tienen tendencia a un nivel regular.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión Beneficio económico

		Beneficio económico (agrupado)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Clima organizacional	Malo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,7%	1,7%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	0	23	8	31
		% del total	0,0%	38,3%	13,3%	51,7%
	Bueno	Recuento	1	11	15	27
		% del total	1,7%	18,3%	25,0%	45,0%
Total	Recuento	2	35	23	60	
	% del total	3,3%	58,3%	38,3%	100,0%	

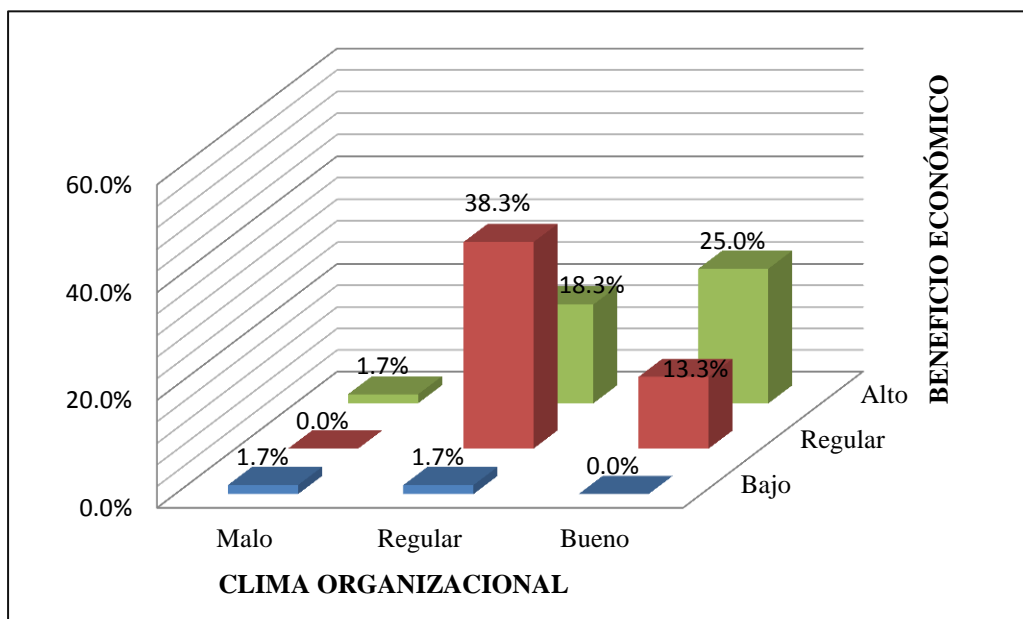


Figura 5 Distribución de porcentajes de los trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano según su percepción del clima organizacional con la dimensión Beneficio económico

Interpretación

La tabla 8 y figura 5 muestran la descripción referente a la variable clima organizacional y la dimensión de la variable satisfacción laboral, donde se observa que el 38.3% de los trabajadores perciben que el clima organizacional y la dimensión beneficio económico es regular, el 25.0% es bueno para el clima organizacional y alta para la dimensión beneficio económico, el 18.3% indicó que es bueno para el clima organizacional y regular para la dimensión beneficio económico, y el 13.3% es regular para el clima organizacional y alta para la dimensión beneficio económico. De los resultados se concluye que la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal tienen tendencia a un nivel regular.

3.2 Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

H₀: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

H₁: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,527**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,527**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

Interpretación

En la tabla 9 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.527$ entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada.

La significancia de ($p = 0,000 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, El clima organizacional se

relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis Específica 1

H₀: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

H₁: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman de la variable clima organizacional y significación de tareas.

			Clima organizacional	Significación de tareas
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,443**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Significación de tareas	Coefficiente de correlación	,443**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

Interpretación

En la tabla 10 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.443$ entre las variables: clima organizacional y significación de tareas, resultados que indican que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada.

La significancia de ($p = 0,000 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de

satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis Específica 2

H₀: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

H₁: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman de la variable clima organizacional y condiciones de trabajo.

			Clima organizacional	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,274**
		Sig. (bilateral)		.034
		N	60	60
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,274**	1.000
		Sig. (bilateral)	.034	
		N	60	60

Interpretación

En la tabla 11 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.274$ entre las variables: clima organizacional y condiciones de trabajo, resultados que indican que existe una relación baja.

La significancia de ($p = 0,034 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano,

Callao 2016.

Hipótesis Específica 3

H₀: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

H₁: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Spearman de la variable clima organizacional y reconocimiento personal y/o social

		Clima organizacional	Reconocimiento personal y/o social
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,307**
		N	60
	Reconocimiento personal y/o social	Coeficiente de correlación	,307**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	60

Interpretación

En la tabla 12 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.307$ entre las variables: clima organizacional y beneficio personal y/o social, resultados que indican que existe una relación baja.

La significancia de ($p = 0,017 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal

y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis Específica 4

H₀: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

H₁: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Spearman de la variable clima organizacional y beneficio económico

			Clima organizacional	Beneficio económico
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,307**
		Sig. (bilateral)		.017
		N	60	60
	Beneficio económico	Coeficiente de correlación	,307**	1.000
		Sig. (bilateral)	.017	
		N	60	60

Interpretación

En la tabla 13 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.307$ entre las variables: clima organizacional y beneficio económico, resultados que indican que existe una relación relativamente baja.

La significancia de ($p = 0,017 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

IV. Discusiones

En la investigación se ha puesto a prueba los fundamentos técnicos correspondientes al clima organizacional y a la satisfacción laboral en el Centro mejor Atención al Ciudadano; y a raíz de los resultados obtenidos, hay precisiones que realizar, así como intentar esbozar respuestas a algunos de los temas que se han presentado y que entran en contradicción con lo que se tiene entendido en la teoría.

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación considerable, entre clima organizacional y satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman = 0.527 ** siendo esta una correlación moderada entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.05, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa, es decir, existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Dichos resultados coinciden con los resultados del trabajo de investigación Sotomayor (2013) denominado: "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012. Se infiere que a mayor clima organizacional que perciben los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Asimismo, con los resultados de Monteza (2012) en su tesis de maestría titulada: "Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010" quienes en su trabajo concluyeron que existe relación entre marketing interno y compromiso organizacional.

Con relación al Clima organizacional y significación de tareas se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman = 0.443 ** siendo ésta una correlación moderada entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que existe relación significativa entre Clima organizacional y significación de tareas. Dichos resultados coinciden con la tesis de Silva (2009), en su investigación titulada "Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina de la universidad nacional de la Amazonía peruana" concluye

que existen correlaciones significativas y positivas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en esta muestra de trabajadores. Asimismo, se encontró que el personal administrativo alcanza puntajes más altos en la satisfacción laboral y en el clima organizacional a diferencia del personal docente.

Con relación al clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman equivalente 0,274**, siendo una relación baja pero con una relación significativa entre las variables por lo que el clima organizacional se relaciona con las condiciones de trabajo de los asesores del Centro mejor Atención al Ciudadano. Resultados que coinciden con el trabajo de Arias y Arias (2014) quien en su trabajo titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado” concluyen que existen correlaciones moderadas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la muestra de trabajadores ($r = 0,229$). Asimismo, con los resultados de Salgado, Remeseiro e Iglesias (2006) quienes en su trabajo concluyeron que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño.

De la relación entre el clima organizacional y beneficio personal y/o social se tiene un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,307^{**}$ siendo ésta una correlación baja entre las variables con un p-valor = 0.017 menor a 0.05 por lo que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el beneficio personal y/o social de los trabajadores del Centro mejor Atención al Ciudadano. Estos resultados concluyen que se ha constatado que al haber un reconocimiento laboral (en cuanto se refiere a los logros en el trabajo), la relación con el clima organizacional es fundamental para crear un ambiente adecuado que sea capaz de mostrar las actitudes positivas al brindar servicios, ya que al haber reconocimientos en el trabajo la satisfacción laboral es de nivel alto y por ende el clima es positivo, pudiendo llegar en un futuro a buscar soluciones más rápidas para evitar un clima laboral tenso. Asimismo, coincide con Villamil y Sánchez (2012) en su investigación “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de

la municipalidad de Choloma”, ya que concluyen que el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación que es igual a 0.448**, lo que significó que la relación entre las variables es significativa, es decir que cuando se tiene un mejor clima organizacional aumenta la satisfacción laboral.

Finalmente, la relación entre clima organizacional y beneficio económico se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,307^{**}$ y un p-valor = 0.017 ($p = 0.017 < 0.05$), el cual indica que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el beneficio económico de los trabajadores del Centro mejor Atención al Ciudadano en el Callao 2016. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Nuñez (2015) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”. Los resultados de la investigación evidenciaron que existe un predominio del Nivel Medio – adecuado (57.9%), en cuanto al clima organizacional ya que influye en la satisfacción laboral, por lo que la relación es de causa-efecto positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección.

V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano Callao-2016. (Rho de Spearman = 0,527** y $p = 0,000 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede afirmar que cuando el clima organizacional es adecuado el nivel de satisfacción laboral es alto.
- Segunda:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la significación de tareas de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano Callao-2016. (Rho de Spearman = 0,443** y $p = 0,000 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede afirmar que cuando el clima organizacional es adecuado el nivel de significación de tareas es alto.
- Tercera:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano Callao-2016. (Rho de Spearman = 0,274** y $p = 0,034 < 0,05$) siendo ésta una correlación baja, pero con un nivel de significación adecuado. Por lo que se puede afirmar que cuando el clima organizacional es adecuado el nivel de condiciones de trabajo es alto.
- Cuarta:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano Callao-2016. (Rho de Spearman = 0,307** y $p = 0,017 < 0,05$) siendo ésta una correlación baja entre las variables, pero con un nivel de significación adecuado. Por lo que se puede afirmar que cuando el clima organizacional es adecuado el nivel de reconocimiento personal y/o social es alto.
- Quinta:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el beneficio económico de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano Callao-2016. (Rho de Spearman = 0,307** y $p = 0,017 < 0,05$) siendo ésta una correlación baja entre las variables, pero con un nivel de

significación adecuado. Por lo que se puede afirmar que cuando el clima organizacional es adecuado el nivel de beneficio económico es alto.

VI. Recomendaciones

Primero: Propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los asesores del Centro Mejor Atención al ciudadano, se logren sentir motivados y valorados para que así puedan mantener la satisfacción al desempeñar su trabajo y pueda afianzarse su compromiso con el mismo y con la entidad para que desarrollen sus actividades cotidianas.

Segundo: A las autoridades del Centro Mejor Atención al Ciudadano se les recomienda dedicar los recursos necesarios para lograr el entendimiento de los asesores, acerca de la importancia de la estructura organizacional vigente, y su relevancia para el logro de objetivos y metas por parte de la institución

Tercero: Motivar a los asesores, promoviendo el reconocimiento personal de los logros y resultados alcanzados, apoyando el crecimiento, desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, fortaleciendo su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.

Cuarto: Implementar políticas de capacitaciones, incentivar a los asesores a la constante formación académica para que les permita reforzar las opciones de asensos en sus instituciones, innovar, desarrollar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas, para ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos del Centro Mejor Atención al Ciudadano.

La capacitación, debería ser brindada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) que es la entidad creadora del Centro Mejor Atención al Ciudadano y encargada de la supervisión y control del mismo y de sus asesores; el Gobierno Regional del Callao también rige como supervisor en algunos casos por ser provincia constitucional y si desea puede apoyar con las capacitaciones, se debería tener por misión formar y capacitar en temas de administración y gestión pública a servidores públicos.

Quinto: Se recomienda un trabajo conjunto tanto de las autoridades del Centro Mejor Atención al ciudadano y de los trabajadores; para entender la importancia de la necesidad de alcanzar cierto nivel de autonomía del personal. En un contexto, en el que se pretende lograr un eficaz servicio público, es necesario que los trabajadores estén en capacidad de gestionar y tomar decisiones, para que se pueda brindar un servicio público oportuno.

VII. Referencias

Anaya, D. y Suárez, J. (Setiembre/Diciembre, 2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional.

Revista de Educación, 344, pp. 217-244.

Atalaya, P. (2009). *Satisfacción laboral y productividad*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12satisfaccion-laboral-y-productividad/>, 25 de abril del 2016.

Arias, W. y Arias, G. (Diciembre, 2014). *Revista Scielo Chile*. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>, 17 de marzo del 2016.

Badawy, M. (2007). Managing human resources. *Research Technology Management*, 50 (4), 56-74

Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao – (Enero, 2016). Centro Mejor Atención al Ciudadano del Callao. Recuperado http://www.maccallao.pe/admac/descargas/Boletin_MAC_Callao_enero_2016.pdf, el 15 de marzo del 2016.

Bravo, M. y Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios y asesoría*. (Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello). (Acceso el 25 de Marzo de 2016)

Bustos, L. (2002). *Fortaleciendo la Gestión Organizacional*. Recuperado de <https://colectivopaulofreire.wordpress.com/2012/04/24/fortaleciendo-la-gestion-organizacional-luis-bustos-2002/>, 23 de Abril del 2016.

Campbell, J. y Beaty, F. (1976). *Organizational climate is measurement and relation ship to work groupe*. Nueva York. Usa: Ed. Columbia.

Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones*

Públicas). *Humanidades y Ciencias Sociales*. Chile: Ed. Mercurio.

Chiavenato I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Ed. McGraw Hill, Quinta edición, México, Pp. 127 a 172.

Chiavenato I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos*. México: McGraw Hill

Davis, K. y Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw Hill.

Downey, H., Hellriegel, D., Slocum, J. (1975). *Congruence between individual needs, organizational climate, job satisfaction and performance*. *Academy of Management Journal*, (18 (1), 149-155.

Fernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. Ed.). México: McGraw-Hill.

Furtado, F., Aquino, G., Meira, S. (2012). *Improving Organizational Performance through Rewards Systems*. Recife: Federal University of Rio Grande do Norte.

Galaz, F. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos Mexicanos en una Universidad estatal pública México*.

Gibson, J, Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. (10ª ed.). Santiago: McGraw Hill Interamericana

Goncalves, A.P. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. *Sociedad Latinoamericana para la Calidad*. México; McGraw – Hill Interamericana de México S.A.

Gómez, C. (2004). *Diseño, Construcción y Validación de un Instrumento que evalúa Clima Organizacional en Empresas Colombianas desde la Teoría de Respuest al Item*. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 97-13.

- Hall, D., Schneider, B., Nygren, H. (1970). *Personal factors in organizational identification*. *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (segunda edición). México. Mcgrae – Hill Interamericana
- Herzberg, F. (2001). *One more time: How do you motivate employees? Best of Harvard Business Review*. *Motivating People* January 2003, 87-96
- Kaplan, S., Henderson, R. (2005). *Inertia and Incentives: Bridging Organizational Economics and Organizational Theory*. *Organization Science*, 16 (5), 509-521.
- Kelman, H. (1961). Processes of opinion change. *Public Opinion Quarterly*. 25, 57-58.
- Kolb, D., Rubin, I. y Mcintyre, J. (2001) *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- León, M. y Pinedo, G. (2009). *El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la fundación del niño Bolívar*. UNEG. Venezuela.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization*. McGraw Hill, Nueva York.
- Litwin, G. y Stinger, Hg. (1978). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Centro Mejor Atención al Ciudadano – Callao, Recuperado de <http://www.maccallao.pe/admac/>
- Marín, M. (2003). *Relación entre el Clima y el Compromiso Organizacional en una empresa del Sector Petroquímico* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>, 21 de Marzo del 2016.

- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSalud Chiclayo, 2010*. (Tesis de maestría). Recuperada de http://www.academia.edu/8911459/UNIVERSIDAD_CAT%C3%93LICA_SANTO_TORIBIO_MOGROVEJO_Autora, 21 de Marzo del 2016
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) manual*. Editorial Cartolan EIRL. Lima – Perú. Pp. 7-11-16-20-21-48-56
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima. Manual (1° Edición). Lima, Perú.
- Páramo, P (2004) *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. (Tesis de maestría) Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3719/132252.pdf>, el 12 de marzo del 2016
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/handle/unapiquitos/36>, el 20 de Marzo del 2016.
- Phegan, B. (1998). *Desarrollo de la Cultura de su Empresa*. México: Panorama Editorial, S.A.
- Robbins, Stephen. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª. Ed). México D.F.: Prentice Hall.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf, el 16 de marzo

del 2016.

- Rodríguez, (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Salgado, J. Remeseiro, A. & Iglesias, E. (Mayo, 2006) Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Revista Psicothema*. Recuperado de <http://www.uniovi.es/reunido/index.php/PST/article/view/7370/7234>, 25 de Marzo del 2016
- Schneider, H. (1990). *Cultura y clima organizacional*. California, EE.UU.: Jossey-Bass Publishers
- Silva, H. (2009). *Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*. (Tesis de maestría) Recuperada de <http://www.unapiquitos.edu.pe/oficinas/iiunap/archivos/2009/medicina/ArtCientificoDr%20Hermann%20Silva.pdf>, 15 de junio del 2016.
- Sotomayor, G. (2013). *Relación del Clima laboral y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central de Gobierno Regional de Moquegua 2012*. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://www.academia.edu>
- Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D. (1996). *Administración* (6a. ed). México D.F.: Prentice Hall.
- Vásquez, R., Guadarrama, J. (2001) *El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior*. *Tiempo de educar*, 3 (5), 105-131).
- Vroom, V. (1998). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Villamil, O. y Sánchez, W. (Mayo, 2013) Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. *Revista Innovare*. Recuperado de:

<http://www.unitec.edu/innovare/?p=63,%20el%2010%20de%20marzo%20del%202016>, 23 de Abril del 2016.

VIII. Anexos

Anexo 1: Artículo científico

1. TÍTULO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016.

2. AUTOR

Br. Dianna Fiorella Córdova Malca

3. RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional. La muestra fue de 60 trabajadores. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación directa y significativa entre Compromiso organizacional y Satisfacción laboral del personal que labora en el Centro Mejor Atención al Ciudadano durante el 2016. (Rho de Spearman = 0,527**) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

4. PALABRAS CLAVE

Clima organizacional, satisfacción laboral, comunicación interna del personal, reconocimiento del trabajo.

5. ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction. Methodologically, the research was of the basic type, of non-experimental design, transversal of correlational level. The sample was 60 workers. The results of the research showed that there is a direct and significant relationship between organizational commitment and job satisfaction of the staff working in the Best Citizen Care Center during 2016. (Spearman's Rho = 0.527 **), this being a moderate correlation between the variables.

6. KEYWORDS

Organizational climate, job satisfaction, internal communication of staff, recognition of work.

7. INTRODUCCIÓN

Para la realización del presente trabajo de investigación se buscaron antecedentes y se consideró pertinente describir los siguientes:

Villamil y Sánchez (2013), en su trabajo de investigación titulado: “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma”, refiere que a mejor clima organizacional la satisfacción de los trabajadores aumenta. Así también, Chiang, Salazar y Nuñez (2008) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal” estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, validando sus escalas para luego ser utilizadas a mejorar la gestión y la administración de las Instituciones Estatales y con ello mejorar la calidad del servicio dado a sus clientes internos y externos.

Asimismo, Sotomayor (2013), en su trabajo de investigación denominado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, cuyo objetivo fue conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua.

Según Litwin y Stringer, (1998), indicaron que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son idóneas para ser medidas, y que estas pueden ser percibidas directa o indirectamente por los trabajadores en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación. (Marín, 2003, p. 42).

Dimensiones del clima organizacional según Litwin y Stringer, (1998) mencionaron: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones o calor humano, Cooperación, Estándares, Conflictos, Identidad.

La satisfacción laboral deriva de las relaciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma. (Palma, 2005, p. 7)

Sobre las dimensiones de la satisfacción laboral, Palma (2005) desarrolla una propuesta, en la que definen las cuatro dimensiones, significación de tareas, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos.

Problema general: ¿El clima organizacional como se relaciona con el nivel de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano?

Problemas específicos: ¿El clima organizacional cómo se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?, ¿El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?, ¿El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?, ¿El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?.

Hipótesis general: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Hipótesis específicas: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016, El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016, El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016, El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

Objetivo general: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.

8. METODOLOGÍA

La investigación que se realizó es del tipo básica pues intenta responder un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a describir y explicar. El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional. El Diseño fue no experimental porque se realiza

sin manipular deliberadamente las variables y transversal correlacional. La población estuvo constituida por 72 trabajadores del Centro Mejor Atención al Ciudadano. La muestra fue de 60 trabajadores y el muestreo fue no probabilístico, intencionado o por conveniencia. Los instrumentos tuvieron validez y confiabilidad Alpha de Cronbach para las variables. En los métodos de análisis de datos se realizó estadística descriptiva e inferencial, pruebas no paramétricas Rho de Spearman.

9. RESULTADOS

En la prueba de hipótesis general que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.527$ entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada. La significancia de ($p = 0,000 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. **En la primera hipótesis específica** que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.443$ entre las variables: clima organizacional y significación de tareas, resultados que indican que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada. La significancia de ($p = 0,000 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05. **En la segunda hipótesis específica** que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.274$ entre las variables: clima organizacional y condiciones de trabajo, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada. La significancia de ($p = 0,034 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. **En la tercera hipótesis** que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.307$ entre las variables: clima organizacional y reconocimiento personal y/o social, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada. La significancia de ($p = 0,017 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. **En la cuarta hipótesis** que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.307$ entre las variables: clima organizacional y beneficio económico, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada. La significancia de ($p = 0,017 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa.

10. DISCUSIÓN

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación considerable, entre clima organizacional y satisfacción laboral donde se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman = $0,527^{**}$ siendo esta una correlación positiva y moderada entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.05. Dichos resultados coinciden con Sotomayor (2013) cuyos resultados indicaron que existen correlaciones significativas y positivas entre el clima

organizacional y satisfacción laboral.

Con relación al clima organizacional y significación de tareas se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman = 0,443** siendo ésta una correlación moderada entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Dichos resultados coinciden con la tesis de Silva (2009), en su investigación titulada “Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina de la universidad nacional de la Amazonía peruana” concluye que existen correlaciones significativas y positivas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en esta muestra de trabajadores. Asimismo, se encontró que el personal administrativo alcanza puntajes más altos en la satisfacción laboral y en el clima organizacional a diferencia del personal docente.

Con relación al clima organizacional y las condiciones de trabajo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman equivalente 0,274**, por lo que el clima organizacional se relaciona con las condiciones de trabajo. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Arias y Arias (2014) “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado” concluyen que existen correlaciones moderadas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la muestra de trabajadores ($r = 0,229$). Asimismo, con los resultados de Salgado, Remeseiro e Iglesias (2006) quienes en su trabajo concluyeron que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño.

Con relación al Clima organizacional y reconocimiento personal y/o social, se observa un coeficiente de correlación de Spearman equivalente 0,307**, siendo esta una correlación positiva y moderada entre las variables con un p-valor = 0.017 menor a 0.050 por lo que el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento personal y/o social. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Villamil y Sánchez (2012), ya que concluyen que el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación que es igual a 0.80**, lo que significó que la relación entre las variables es significativa.

Con relación al clima organizacional y beneficio económico se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,307^{**}$ y un p-valor = 0.017 ($p = 0.017 < 0.05$), el cual indica que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el beneficio económico de los trabajadores. Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Nuñez (2015), por lo que la relación es de causa-efecto positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección.

11. CONCLUSIONES

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral. (Rho de Spearman = 0,527** y $p = 0,000 < 0,05$) siendo ésta una correlación positiva y moderada entre las variables. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la significación de tareas. (Rho de Spearman = 0,443** y $p = 0,000 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo (Rho de Spearman = 0,274** y $p = 0,034 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y reconocimiento personal y/ social (Rho de Spearman = 0,307** y $p = 0,017 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y beneficio económico (Rho de Spearman = 0,307** y $p = 0,017 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

12. REFERENCIAS

- Arias, W. y Arias, G. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Artículo Publicado en Revista Chilena de Ciencia y Trabajo. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>, 17 de marzo del 2016.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas)*. Humanidades y Ciencias Sociales. Chile: Ed. Mercurio.
- Marín, M. (2003). *Relación entre el Clima y el Compromiso Organizacional en una empresa del Sector Petroquímico*. Tesis de grado no publicada en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) manual*. Editorial Cartolan

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/handle/unapiquitos/36>, el 20 de Marzo del 2016.

Salgado, J. Remeseiro, A. & Iglesias, E. (Mayo, 2006) Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. Revista Psicothema. Recuperado de: <http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/7370/7234>, 25 de Marzo del 2016

Silva, H. (2009). Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Tesis Disponible en: <http://www.unapiquitos.edu.pe/oficinas/iunap/archivos/2009/medicina/ArtCientificoDr%20Hermann%20Silva.pdf> [Consulta: 15 junio 2016].

Sotomayor, G. (2013). *Relación del Clima laboral y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central de Gobierno Regional de Moquegua 2012*. (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://www.academia.edu>

Villamil, O. y Sánchez, W. (Mayo, 2013) Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. Revista Innovare. Recuperado de: <http://www.unitec.edu/innovare/?p=63,%20el%2010%20de%20marzo%20del%202016>, 23 de Abril del 2016.

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.).

México: McGraw.Hill

Anexo 2 – Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
			Variable 1: Clima organizacional				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			¿El clima organizacional cómo se relaciona con el nivel de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016	El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	Estructura	Normatividad Interna Comunicación organizacional
¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?	Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Significación de tareas de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	Responsabilidad	Desempeño funcional Solidaridad	5-6 7-8		
			Recompensa	Incentivos Intrínsecos Incentivos extrínsecos	9-10 11-12		
¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?	Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Condiciones de trabajo de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	Desafío	Comunicación interna Trato amable	13-14 15-16		
			Relaciones	Iniciativa Aprendizaje organizacional	17-18 19-20		
¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?	Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	Cooperación	Coordinación entre compañeros de trabajo Coordinación con el jefe	21-22 23-24		
			Estándares	Eficiencia Eficacia	25-26 27-28		
¿El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?	Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	Conflicto	Apoyo mutuo Trabajo en equipo	29-30 31-32		
			Identidad	Compromiso continuo Compromiso afectivo	33-34 35-36		
¿Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016?	Determinar cómo el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la dimensión Beneficio económico de satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016.	Variable 2: Nivel de satisfacción laboral				
			Significación de tareas	Atribución de Realización	1-6	Según Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni de acuerdo, Ni desacuerdo (4) De Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	No Comprometido 25 - 58 Poco Comprometido 59 - 84 Comprometido 85 - 125 97
Condiciones de trabajo	Disponibilidad de Elementos	7-10					
	Evaluación del Trabajo	11-14					
Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento Propio	15-16					
	Logros en el Trabajo	17-19					
Beneficio económico	Incentivos Económicos	20-22					
				Esfuerzo en las Tareas asignadas	23-25		

Anexo 3 - Instrumentos



Cuestionario de clima organizacional para trabajadores del MAC – Callao

Fecha: [/ /] Edad: [] Sexo: Femenino [] Masculino []

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Considera que conoce y cumple con las normas, reglamentos y convenios internos establecidos.					
2. Considera que reconoce perfectamente la organización del trabajo de su entidad y tiene bien definido los objetivos de su puesto de trabajo.					
3. Considera que conoce como está organizado el MAC Callao, quienes son las autoridades.					
4. Considera que esta informado de todos los cambios internos que surgen en su entidad y en el MAC callao.					
5. Considera usted, que desempeña sus actividades de tiempo y forma adecuada.					
6. Asume usted las consecuencias de su propio comportamiento y de su trabajo.					
7. Considera que antepone la responsabilidad de su trabajo a sus necesidades personales.					
8. Considera que los asesores de las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao colaboran entre sí para el cumplimiento de los objetivos del mismo.					
9. Considera que el trabajo desempeñado es suficientemente reconocido y valorado por los superiores del MAC Callao.					
10. Considera usted que el MAC Callao brinda reconocimiento a los asesores por el trabajo bien hecho.					
11. Considera que en el MAC Callao se estimula al personal y reconoce los esfuerzos adicionales.					
12. Cree que los reconocimientos y/o estímulos exceden las presiones y críticas recibidas.					
13. Los supervisores y demás superiores escuchan las ideas y comentarios de sus colaboradores.					
14. El trato y la comunicación entre compañeros de la misma entidad es agradable.					
15. El trato y la comunicación entre compañeros de las diferentes entidades es agradable.					
16. Considera que brinda un trato amable hacia las personas que solicitan servicio en su entidad.					
17. En el MAC Callao se brinda oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en el trabajo.					
18. El MAC Callao orienta a su personal a participar activamente en la detección de errores en pro del cumplimiento de los objetivos de cada entidad.					
19. Considera usted que maneja adecuadamente los problemas que se presentan en su entidad.					
20. El trabajo que desempeña le permite incrementar el desarrollo de sus habilidades, aptitudes y conocimientos.					
21. Considera que son frecuentes los conflictos que surgen entre compañeros de una misma entidad y/o de diferentes entidades.					
22. Cree que son frecuentes los conflictos que surgen entre los superiores del MAC Callao.					
23. Considera que algunos conflictos perjudica su desempeño.					
24. Considera que algunos problemas en el trabajo puede generar conflictos con sus compañeros de MAC Callao.					
25. Se siente identificado con su entidad y con el MAC Callao.					
26. Se siente orgulloso de pertenecer al MAC Callao.					
27. Considera que trabajar en el MAC Callao satisface sus necesidades y objetivos personales.					
28. Usted recomendaría a algún familiar amistad o conocido trabajar en el MAC.					
29. Considera que cuando surge algún problema en su entidad, se puede contar con el apoyo de los compañeros de trabajo y de los supervisores.					
30. Esta dispuesto a colaborar en los cambios positivos que se realicen en su entidad o en el MAC Callao.					
31. Dentro de su entidad se fomenta el trabajo en equipo.					
32. Considera que existe una buena cooperación y participación en entre las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao.					
33. Considera que tanto su entidad como el MAC Callao, le brindan los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.					
34. Considera usted que posee un sentimiento de mejora continua para el cumplimiento de objetivos.					
35. Considera usted que se preocupa por superar la calidad de su desempeño personal y el de su entidad.					
36. Usted está convencido de la importancia de servir al ciudadano y de hacer todo para lograrlo					

Cuestionario de satisfacción laboral para trabajadores del MAC – Callao

Fecha: [/ /] Edad: [] Sexo: Femenino [] Masculino []

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. El trabajo que realizo es tan valioso como cualquier otro					
2. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
3. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
4. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
5. Me gusta el trabajo que realizo					
6. Existen las comodidades para un buen desempeño de las laborales diarias					
7. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
8. El ambiente donde trabajo es confortable					
9. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
10. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
12. Me gusta mi horario					
13. El horario de trabajo me resulta incomodo					
14. Llevarse bien con el coordinador, beneficia la calidad del trabajo					
15. Siento que recibo de parte de la institución "mal trato"					
16. El ambiente donde trabajo es confortable					
17. Me siento útil con la labor que realizo					
18. Me gusta la actividad que realizo					
19. El coordinar valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
20. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
21. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
22. Siento que le trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
25. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					

Anexo 4 – Validez de los Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALLAO 2016.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Estructura							
1	Considera que conoce y cumple con las normas , reglamentos y convenios internos establecidos.	✓		✓		✓		
2	Considera que reconoce perfectamente la organización del trabajo de su entidad y tiene bien definido los objetivos de su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Considera que conoce como está organizado el MAC Callao, quienes son las autoridades.	✓		✓		✓		
4	Considera que esta informado de todos los cambios internos que surgen en su entidad y en el MAC callao.	✓		✓		✓		
	Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted, que desempeña sus actividades de tiempo y forma adecuada.	✓		✓		✓		
6	Asume usted las consecuencias de su propio comportamiento y de su trabajo.	✓		✓		✓		
7	Considera que antepones la responsabilidad de su trabajo a sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
8	Considera que los asesores de las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao colaboran entre sí para el cumplimiento de los objetivos del mismo.	✓		✓		✓		
	Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el trabajo desempeñado es suficientemente reconocido y valorado por los superiores del MAC Callao.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el MAC Callao brinda reconocimiento a los asesores por el trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
11	Considera que en el MAC Callao se estimula al personal y reconoce los esfuerzos adicionales.	✓		✓		✓		
12	Cree que los reconocimientos y/o estímulos exceden las presiones y críticas recibidas.	✓		✓		✓		
	Desafío	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los supervisores y demás superiores escuchan las ideas y comentarios de sus colaboradores.	✓		✓		✓		
14	El trato y la comunicación entre compañeros de la misma entidad es agradable.	✓		✓		✓		
15	El trato y la comunicación entre compañeros de las diferentes entidades es agradable.	✓		✓		✓		
16	Considera que brinda un trato amable hacia las personas que solicitan servicio en su entidad.	✓		✓		✓		
	Relaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En el MAC Callao se brinda oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en el trabajo.	✓		✓		✓		
18	El MAC Callao orienta a su personal a participar activamente en la detección de errores en pro del cumplimiento de los objetivos de cada entidad.	✓		✓		✓		
19	Considera usted que maneja adecuadamente los problemas que se presentan en su	✓		✓		✓		

	entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El trabajo que desempeña le permite incrementar el desarrollo de su habilidades, aptitudes y conocimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No
21	Considera que son frecuentes los conflictos que surgen entre compañeros de una misma entidad y/o de diferentes entidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Cree que son frecuentes los conflictos que surgen entre los superiores del MAC Callao.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Considera que algunos conflictos perjudica su desempeño.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Considera que algunos problemas en el trabajo puede generar conflictos con sus compañeros de MAC Callao.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Estándares	Si	No	Si	No	Si	No
25	Se siente identificado con su entidad y con el MAC Callao.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Se siente orgulloso de pertenecer al MAC Callao.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Considera que trabajar en el MAC Callao satisface sus necesidades y objetivos personales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Usted recomendaría a algún familiar amistad o conocido trabajar en el MAC.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Conflicto	Si	No	Si	No	Si	No
29	Considera que cuando surge algún problema en su entidad, se puede contar con el apoyo de los compañeros de trabajo y de los supervisores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Esta dispuesto a colaborar en los cambios positivos que se realicen en su entidad o en el MAC Callao.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	Dentro de su entidad se fomenta el trabajo en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
32	Considera que existe una buena cooperación y participación en entre las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Identidad	Si	No	Si	No	Si	No
33	Considera que tanto su entidad como el MAC Callao, le brindan los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	Considera usted que posee un sentimiento de mejora continua para el cumplimiento de objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	Considera usted que se preocupa por superar la calidad de su desempeño personal y el de su entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	Usted está convencido de la importancia de servir al ciudadano y de hacer todo para lograrlo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miloska Vaga Guevara DNI: 28284526

Especialidad del validador: Metodología Investigación

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

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

...19 de 03 del 2016



[Firma manuscrita]

Mag. *[Nombre]*
CATEDRÁTICA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALLAO 2016.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Significación de tareas							
1	El trabajo que realizo es tan valioso como cualquier otro	✓		✓		✓		
2	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
3	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	✓		✓		✓		
5	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
6	Existen las comodidades para un buen desempeño de las laborales diarias	✓		✓		✓		
	Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
9	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
10	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
12	Me gusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el coordinador, beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
	Reconocimiento personal y/o social	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que recibo de parte de la institución "mal trato"	✓		✓		✓		
16	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
17	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
18	Me gusta la actividad que realizo	✓		✓		✓		
19	El coordinador valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
	Beneficio económico	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
21	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
22	Siento que le trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
24	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
25	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Meliska Vega Guevara DNI: 28284526

Especialidad del validador:.....*Metodología de la Investigación*.....

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

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

.....*19* de *03* del 20*.16*.....



Mina Vega

.....*Muj. Minska Vega Guevara*.....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALLAO 2016.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Estructura							
1	Considera que conoce y cumple con las normas , reglamentos y convenios internos establecidos.	✓		✓		✓		
2	Considera que reconoce perfectamente la organización del trabajo de su entidad y tiene bien definido los objetivos de su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Considera que conoce como está organizado el MAC Callao, quienes son las autoridades.	✓		✓		✓		
4	Considera que esta informado de todos los cambios internos que surgen en su entidad y en el MAC callao.	✓		✓		✓		
	Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted, que desempeña sus actividades de tiempo y forma adecuada.	✓		✓		✓		
6	Asume usted las consecuencias de su propio comportamiento y de su trabajo.	✓		✓		✓		
7	Considera que antepone la responsabilidad de su trabajo a sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
8	Considera que los asesores de las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao colaboran entre sí para el cumplimiento de los objetivos del mismo.	✓		✓		✓		
	Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el trabajo desempeñado es suficientemente reconocido y valorado por los superiores del MAC Callao.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el MAC Callao brinda reconocimiento a los asesores por el trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
11	Considera que en el MAC Callao se estimula al personal y reconoce los esfuerzos adicionales.	✓		✓		✓		
12	Cree que los reconocimientos y/o estímulos exceden las presiones y críticas recibidas.	✓		✓		✓		
	Desafío	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los supervisores y demás superiores escuchan las ideas y comentarios de sus colaboradores.	✓		✓		✓		
14	El trato y la comunicación entre compañeros de la misma entidad es agradable.	✓		✓		✓		
15	El trato y la comunicación entre compañeros de las diferentes entidades es agradable.	✓		✓		✓		
16	Considera que brinda un trato amable hacia las personas que solicitan servicio en su entidad.	✓		✓		✓		
	Relaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En el MAC Callao se brinda oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en el trabajo.	✓		✓		✓		
18	El MAC Callao orienta a su personal a participar activamente en la detección de errores en pro del cumplimiento de los objetivos de cada entidad.	✓		✓		✓		
19	Considera usted que maneja adecuadamente los problemas que se presentan en su	✓		✓		✓		

	entidad.	✓		✓		✓	
20	El trabajo que desempeña le permite incrementar el desarrollo de su habilidades, aptitudes y conocimientos.	✓		✓		✓	
	Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No
21	Considera que son frecuentes los conflictos que surgen entre compañeros de una misma entidad y/o de diferentes entidades.	✓		✓		✓	
22	Cree que son frecuentes los conflictos que surgen entre los superiores del MAC Callao.	✓		✓		✓	
23	Considera que algunos conflictos perjudica su desempeño.	✓		✓		✓	
24	Considera que algunos problemas en el trabajo puede generar conflictos con sus compañeros de MAC Callao.	✓		✓		✓	
	Estándares	Si	No	Si	No	Si	No
25	Se siente identificado con su entidad y con el MAC Callao.	✓		✓		✓	
26	Se siente orgulloso de pertenecer al MAC Callao.	✓		✓		✓	
27	Considera que trabajar en el MAC Callao satisface sus necesidades y objetivos personales.	✓		✓		✓	
28	Usted recomendaría a algún familiar amistad o conocido trabajar en el MAC.	✓		✓		✓	
	Conflicto	Si	No	Si	No	Si	No
29	Considera que cuando surge algún problema en su entidad, se puede contar con el apoyo de los compañeros de trabajo y de los supervisores.	✓		✓		✓	
30	Esta dispuesto a colaborar en los cambios positivos que se realicen en su entidad o en el MAC Callao.	✓		✓		✓	
31	Dentro de su entidad se fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
32	Considera que existe una buena cooperación y participación en entre las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao.	✓		✓		✓	
	Identidad	Si	No	Si	No	Si	No
33	Considera que tanto su entidad como el MAC Callao, le brindan los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.	✓		✓		✓	
34	Considera usted que posee un sentimiento de mejora continua para el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓	
35	Considera usted que se preocupa por superar la calidad de su desempeño personal y el de su entidad.	✓		✓		✓	
36	Usted está convencido de la importancia de servir al ciudadano y de hacer todo para lograrlo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *SOTO QUIROZ ROGER IVAN* DNI: *10052673*

Especialidad del validador: *DOCENTE DE INVESTIGACION*

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

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

20 de 03 del 2016



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALLAO 2016.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Significación de tareas							
1	El trabajo que realizo es tan valioso como cualquier otro	✓		✓		✓		
2	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
3	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	✓		✓		✓		
5	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
6	Existen las comodidades para un buen desempeño de las laborales diarias	✓		✓		✓		
	Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
9	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
10	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
12	Me gusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el coordinador, beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
	Reconocimiento personal y/o social	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que recibo de parte de la institución "mal trato"	✓		✓		✓		
16	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
17	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
18	Me gusta la actividad que realizo	✓		✓		✓		
19	El coordinar valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
	Beneficio económico	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
21	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
22	Siento que le trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
24	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
25	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SOTO OLIVERO ROBER EVAN DNI: 10052673

Especialidad del validador: DOCENTE DE INGENIERIA

..... 20 de 03 del 2016

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

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



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALLAO 2016.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Estructura							
1	Considera que conoce y cumple con las normas , reglamentos y convenios internos establecidos.	✓		✓		✓		
2	Considera que reconoce perfectamente la organización del trabajo de su entidad y tiene bien definido los objetivos de su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Considera que conoce como está organizado el MAC Callao, quienes son las autoridades.	✓		✓		✓		
4	Considera que esta informado de todos los cambios internos que surgen en su entidad y en el MAC callao.	✓		✓		✓		
	Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted, que desempeña sus actividades de tiempo y forma adecuada.	✓		✓		✓		
6	Asume usted las consecuencias de su propio comportamiento y de su trabajo.	✓		✓		✓		
7	Considera que antepone la responsabilidad de su trabajo a sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
8	Considera que los asesores de las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao colaboran entre si para el cumplimiento de los objetivos del mismo.	✓		✓		✓		
	Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el trabajo desempeñado es suficientemente reconocido y valorado por los superiores del MAC Callao.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el MAC Callao brinda reconocimiento a los asesores por el trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
11	Considera que en el MAC Callao se estimula al personal y reconoce los esfuerzos adicionales.	✓		✓		✓		
12	Cree que los reconocimientos y/o estímulos exceden las presiones y críticas recibidas.	✓		✓		✓		
	Desafío	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los supervisores y demás superiores escuchan las ideas y comentarios de sus colaboradores.	✓		✓		✓		
14	El trato y la comunicación entre compañeros de la misma entidad es agradable.	✓		✓		✓		
15	El trato y la comunicación entre compañeros de las diferentes entidades es agradable.	✓		✓		✓		
16	Considera que brinda un trato amable hacia las personas que solicitan servicio en su entidad.	✓		✓		✓		
	Relaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En el MAC Callao se brinda oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en el trabajo.	✓		✓		✓		
18	El MAC Callao orienta a su personal a participar activamente en la detección de errores en pro del cumplimiento de los objetivos de cada entidad.	✓		✓		✓		
19	Considera usted que maneja adecuadamente los problemas que se presentan en su	✓		✓		✓		

	entidad.	✓		✓		✓	
20	El trabajo que desempeña le permite incrementar el desarrollo de su habilidades, aptitudes y conocimientos.	✓		✓		✓	
	Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No
21	Considera que son frecuentes los conflictos que surgen entre compañeros de una misma entidad y/o de diferentes entidades.	✓		✓		✓	
22	Cree que son frecuentes los conflictos que surgen entre los superiores del MAC Callao.	✓		✓		✓	
23	Considera que algunos conflictos perjudica su desempeño.	✓		✓		✓	
24	Considera que algunos problemas en el trabajo puede generar conflictos con sus compañeros de MAC Callao.	✓		✓		✓	
	Estándares	Si	No	Si	No	Si	No
25	Se siente identificado con su entidad y con el MAC Callao.	✓		✓		✓	
26	Se siente orgulloso de pertenecer al MAC Callao.	✓		✓		✓	
27	Considera que trabajar en el MAC Callao satisface sus necesidades y objetivos personales.	✓		✓		✓	
28	Usted recomendaría a algún familiar amistad o conocido trabajar en el MAC.	✓		✓		✓	
	Conflicto	Si	No	Si	No	Si	No
29	Considera que cuando surge algún problema en su entidad, se puede contar con el apoyo de los compañeros de trabajo y de los supervisores.	✓		✓		✓	
30	Esta dispuesto a colaborar en los cambios positivos que se realicen en su entidad o en el MAC Callao.	✓		✓		✓	
31	Dentro de su entidad se fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
32	Considera que existe una buena cooperación y participación en entre las diferentes entidades que laboran en el MAC Callao.	✓		✓		✓	
	Identidad	Si	No	Si	No	Si	No
33	Considera que tanto su entidad como el MAC Callao, le brindan los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.	✓		✓		✓	
34	Considera usted que posee un sentimiento de mejora continua para el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓	
35	Considera usted que se preocupa por superar la calidad de su desempeño personal y el de su entidad.	✓		✓		✓	
36	Usted está convencido de la importancia de servir al ciudadano y de hacer todo para lograrlo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable. Cumple con los criterios

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Méndez Tizarbe Gliria Susana DNI: 07059554

Especialidad del validador: Prof CCNN; Metodóloga; Mg en Gerencia educativa; Dra en Educación.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de 03 del 2016



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALLAO 2016.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Significación de tareas							
1	El trabajo que realizo es tan valioso como cualquier otro	✓		✓		✓		
2	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
3	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	✓		✓		✓		
5	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
6	Existen las comodidades para un buen desempeño de las laborales diarias	✓		✓		✓		
	Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
9	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
10	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
12	Me gusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el coordinador, beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
	Reconocimiento personal y/o social	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que recibo de parte de la institución "mal trato"	✓		✓		✓		
16	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
17	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
18	Me gusta la actividad que realizo	✓		✓		✓		
19	El coordinar valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
	Beneficio económico	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
21	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
22	Siento que le trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
24	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
25	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable. Cumple los criterios

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Méndez Ilizarbe Gloria Susana

DNI: 07059554

Especialidad del validador: Prof. CCNN; Metodología; Mg. Gerencia educativa; Dra en educación

25 de 03 del 2016

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

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


Firma del Experto Informante.

Base de datos: Satisfacción laboral

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
	Significación de tareas					Condiciones de trabajo					Reconocimiento personal y profesional					Beneficio económica											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
1	1	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	1	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	79	
2	2	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	94
3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	89
4	4	5	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	71
5	5	5	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	2	5	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	4	78
6	6	5	3	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	2	3	4	3	3	2	4	80
7	7	5	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	80
8	8	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	70
9	9	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	76
10	10	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	75
11	11	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	2	2	2	2	70
12	12	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	76
13	13	5	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	5	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	4	93
14	14	4	2	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	2	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	79
15	15	5	2	4	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	72
16	16	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	72
17	17	5	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	1	3	2	2	4	2	2	73
18	18	5	2	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	2	5	2	3	4	4	1	4	4	2	2	2	2	76
19	19	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	2	2	2	2	70
20	20	5	3	4	4	3	3	5	3	2	4	2	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	2	78
21	21	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	67
22	22	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	71
23	23	5	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	1	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	1	2	78
24	24	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	1	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	78
25	25	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	76
26	26	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	76
27	27	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	70
28	28	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	4	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	72
29	29	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	75
30	30	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	3	1	4	4	4	1	3	3	3	3	1	2	73
31	31	5	3	4	4	3	3	4	3	2	4	1	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	76
32	32	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	4	2	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	72
33	33	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	75
34	34	5	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	74
35	35	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	70
36	36	5	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	84
37	37	5	3	4	4	3	3	4	3	2	4	1	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	76
38	38	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	70
39	39	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	70
40	40	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	70
41	41	5	3	4	4	4	3	4	3	2	4	1	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	77
42	42	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	74
43	43	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	79
44	44	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	70
45	45	5	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	77
46	46	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	70
47	47	5	3	4	4	3	3	4	3	2	4	1	3	2	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	76
48	48	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	71
49	49	4	3	4	4	3	3	4	1	1	1	2	4	3	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	71
50	50	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	1	4	4	3	3	2	2	81
51	51	4	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	4	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	70

Anexo 6 - Pruebas de confiabilidad de los instrumentos

- **Clima organizacional**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	89,3
	Excluido ^a	3	10,7
	Total	28	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
co1	116,96	88,290	,110	,852
co2	116,88	83,860	,403	,847
co3	117,12	83,110	,363	,848
co4	117,68	80,810	,485	,844
co5	116,36	86,657	,194	,852
co6	116,32	88,310	,020	,855
co7	117,96	82,290	,444	,846
co8	117,48	85,343	,198	,853
co9	118,84	77,640	,729	,836
co10	118,84	78,723	,649	,839
co11	118,76	77,357	,713	,837
co12	118,08	84,827	,354	,848
co13	118,36	80,407	,521	,843
co14	116,96	86,123	,286	,850
co15	117,16	83,473	,523	,845
co16	116,68	85,560	,371	,849

co17	118,52	77,093	,825	,834
co18	117,60	80,000	,493	,844
co19	116,80	90,833	-,348	,858
co20	117,52	85,843	,240	,851
co21	118,84	87,640	,073	,855
co22	118,12	86,777	,152	,853
co23	117,20	94,083	-,370	,871
co24	117,12	91,610	-,290	,862
co25	117,40	82,167	,519	,844
co26	117,80	81,000	,609	,842
co27	117,72	82,793	,386	,847
co28	118,00	82,167	,708	,842
co29	117,76	82,023	,389	,848
co30	117,08	85,410	,462	,848
co31	116,96	88,373	,019	,855
co32	117,72	82,377	,457	,846
co33	118,12	86,277	,133	,855
co34	117,52	83,927	,498	,846
co35	117,24	84,773	,357	,848
co36	116,72	84,543	,430	,847

- **Satisfacción Laboral**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
sl1	75,32	33,227	,683	,784
sl2	77,68	41,143	-,737	,836
sl3	75,68	32,227	,435	,789
sl4	75,56	32,590	,651	,782
sl5	76,40	31,083	,867	,770
sl6	76,60	29,250	,812	,764
sl7	76,36	32,157	,705	,779
sl8	77,16	32,057	,604	,781
sl9	77,92	33,327	,443	,790
sl10	77,28	30,960	,757	,772
sl11	78,20	32,917	,447	,789
sl12	76,24	34,273	,243	,800
sl13	78,00	38,667	-,302	,828
sl14	75,88	35,110	,040	,823

sl15	77,92	41,327	-,773	,837
sl16	77,12	32,110	,637	,780
sl17	76,12	35,193	,389	,796
sl18	76,20	34,333	,452	,792
sl19	77,88	33,610	,333	,795
sl20	77,12	34,193	,471	,791
sl21	77,12	34,360	,435	,792
sl22	76,48	32,010	,787	,776
sl23	77,28	33,543	,675	,785
sl24	78,12	37,693	-,249	,815
sl25	77,24	33,107	,399	,792