

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas

**“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL
DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA, 2012”**

TESIS

Presentada por:

Bach. FLOR DE MARÍA SOTOMAYOR QUENTA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL
DE MOQUEGUA, 2012”.**

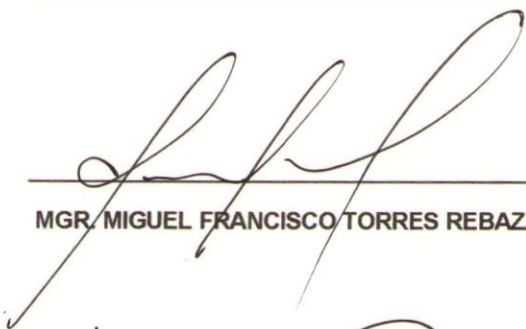
**TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 19 DE DICIEMBRE DEL, 2012,
ESTANDO INTEGRADO EL JURADO CALIFICADOR POR:**

PRESIDENTE :



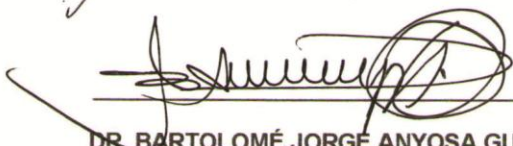
LIC. ALEJANDRO ORESTES MEGO CUBAS

SECRETARIO :



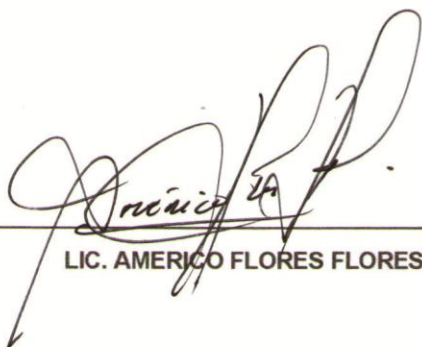
MGR. MIGUEL FRANCISCO TORRES REBAZA

VOCAL :



DR. BARTOLOMÉ JORGE ANYOSA GUTIERREZ

ASESOR :



LIC. AMERICO FLORES FLORES

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mi Padre Alfredo Sotomayor por ser mi modelo de honradez y sinceridad; a mi madre Lourdes Quenta por estar a mi lado brindándome amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los Servidores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua por la colaboración brindada para el desarrollo de esta Tesis.

ÍNDICE

RESÚMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3 OBJETIVOS.....	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.5 HIPÓTESIS.....	8
1.5.1 Hipótesis General	8
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	10
2.1.1 En el Ámbito Internacional	10
2.1.2 En el Ámbito Nacional.....	17
2.2 BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS	23
2.2.1 Definición de Clima Organizacional	23
2.2.2 Enfoques del Clima Organizacional	24
2.2.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert	26
2.2.4 Tipos de Clima Organizacional	28
2.2.5 Características del Clima Organizacional	29

2.2.6 Dimensiones del Clima Organizacional	30
2.2.7 Definición de Satisfacción Laboral	32
2.2.8 Teoría de la aproximación Bifactorial	33
2.2.9 Pirámide de Necesidades de Maslow	35
2.2.10 Factores determinantes para la Satisfacción Laboral	37
2.2.11 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	43

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	48
3.5 VARIABLES DE ESTUDIO	49
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL.....	49
3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	50
3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	51
3.8.1 Técnicas.....	51
3.8.2 Instrumentos	51
3.8.3 Instrumentos de Recolección de Datos	52

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	56
4.1.1 Presentación de los Resultados de Clima Organizacional.....	57
4.1.2 Presentación de los Resultados de Satisfacción laboral.....	59
4.1.3 Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral .	60

CAPÍTULO V DISCUSIÓN	67
-------------------------------	----

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES	73
6.2 RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77

RESÚMEN

La presente investigación, estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua realizado desde el mes de Enero al mes de Octubre en el presente año 2012, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es perentorio prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

Por tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivos determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como el nivel de relación entre ambas, por ello es que, el trabajo se denomina: “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, institución que tiene como misión principal, conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para contribuir al desarrollo integral y sostenible de su ámbito de gestión.

Para fines expositivos, el informe se ha estructurado en seis capítulos que detallamos líneas abajo.

En el Primer Capítulo, se desarrolla el problema de la investigación, que explica los motivos que nos impulsaron llevar a cabo el presente estudio, luego se plantean los objetivos, la justificación y las hipótesis de trabajo correspondientes.

En el Segundo Capítulo, presentamos el marco teórico conceptual, en el que se menciona los fundamentos teóricos de la investigación, tomando en cuenta los antecedentes del estudio donde se exponen en forma sinóptica los trabajos realizados en torno a las variables clima organizacional y satisfacción laboral tanto en el ámbito internacional y nacional.

En el Tercer Capítulo, se describe el marco metodológico, mencionando el tipo, método, diseño, las variables de estudio, la operacionalización de variables, las técnicas de recolección de datos y los aspectos estadísticos.

En el Cuarto Capítulo, se analiza los resultados conforme a las hipótesis planteadas en el estudio.

En el Quinto Capítulo, se realiza la discusión de los resultados y se lleva a cabo el examen comparativo con otras investigaciones similares realizadas en el ámbito internacional y nacional.

En el Sexto Capítulo, se presenta las conclusiones y las recomendaciones realizadas producto de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En una época de complejidades, cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana.

Vivimos en una civilización donde predominan las organizaciones y donde el esfuerzo cooperativo del hombre es la base fundamental de la sociedad. Una organización es un sistema cooperativo racional. La racionalidad reside en los fines que se propone la organización y en el alcance de los objetivos comunes.

En el fondo, las organizaciones existen para alcanzar objetivos que las personas solas no podrían.

Para alcanzar los objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las instituciones tienen una buena percepción de lo que está ocurriendo en la organización, es decir, la percepción del ambiente interno o ambiente de trabajo, de la vivencia diaria, la interacción humana compartida por los miembros de la organización que se conoce como clima organizacional. Así mismo, se requiere que los integrantes de la organización se encuentren satisfechos laboralmente, que comprende el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo, incluyendo la remuneración

a su labor, las relaciones humanas, la seguridad, etc. que se entiende como satisfacción laboral.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que toman en cuenta el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño en el trabajo.

En éste panorama, se ha considerado conveniente analizar cómo se manifiesta el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Gobierno Regional de Moquegua, Institución que tiene como misión principal, conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región.

Este importante rol, requiere que la Institución se encuentre en óptimas condiciones en el manejo de sus recursos, principalmente de sus capacidades humanas, soporte fundamental para cumplir con su visión institucional conformando una organización líder que inspire confianza y credibilidad, con capacidad de dinamizar las actividades económicas y productivas de la región, mejorar las condiciones de vida de la población en el ámbito urbano y rural, de lograr que las instituciones públicas y privadas y de la sociedad civil sean democráticas, descentralizadas, transparentes, concertadoras, participativas y respetuosas de los derechos humanos en el proceso del desarrollo de la Región Moquegua.

Sin embargo, se observa que la Institución no otorga la suficiente importancia al clima organizacional y a la satisfacción laboral de los trabajadores quienes no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, aspecto que incide en su satisfacción personal. Así mismo, los responsables de dirigir y administrar la Organización, no están convencidos que, una manera eficaz de mantener satisfechos a los empleados y lograr un mejor rendimiento y mejores resultados es garantizando una atmósfera o clima organizacional adecuado.

Por ello, es que, se ha realizado el presente estudio con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En este contexto es que se ha llevado a cabo el presente trabajo de investigación formulando el siguiente problema:

¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.
- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.
- Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

1.4 JUSTIFICACIÓN

A nivel teórico, ésta investigación, ha permitido conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la problemática institucional,

aspecto que justifica este trabajo; además pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Así mismo, las conclusiones encontradas y las recomendaciones formuladas serán alcanzadas a la Presidencia Ejecutiva Regional con la expectativa de que sirvan como insumo o fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el bienestar de los servidores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

A nivel práctico, éste trabajo se justifica porque permitirá seguir precisando e investigando más otros factores del clima organizacional que incidan o influyan en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Existe un Nivel Medio de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

Hipótesis Específica 2

Existe un Nivel Medio de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

Hipótesis Específica 3

Existe una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A continuación se exponen en forma sintética los estudios realizados en torno a las variables de investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, tanto en el ámbito Internacional y Nacional.

2.1.1 En el Ámbito Internacional

Garza Puente Diana Guadalupe (2010), en México – Tamaulipas, en la tesis de grado de Maestría en Dirección Empresarial con Énfasis en recursos Humanos, denominado “El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, en el análisis del mismo indica que para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario que contempla las propuestas por Valenzuela, 2003, Hernández, 2005; y Chiang, 2007, para medir el Clima Organizacional, el tamaño de muestra fue de 93 trabajadores encuestados. En base a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que el Clima Organizacional o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es nivel medio que se podría calificar como intermedia, ya que el 62,5% de la media percibida en las dimensiones evaluadas se encuentran en esta escala : autonomía, Trabajo en Equipo, Apoyo, Comunicación, Reconocimiento, Equidad, Innovación, Promoción y

Carrera, Sueldos y Salarios, Capacitación y Desarrollo); así mismo, la puntuación de la media general de 3,3 lo corrobora.

Dávila Jennifer E. y Romero M. Paola C. (2010), en Venezuela - Caracas, en el trabajo “Relación entre el Síndrome de Burnout (desgaste profesional) y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del área de Emergencia”, entre otras conclusiones, encontró que la percepción del Clima Organizacional en los médicos de emergencia de las Clínicas y Hospitales del Área Metropolitana de Caracas, participantes del estudio perciben el Clima Institucional como Medio, por lo que, la investigación recomienda que resultaría importante evaluar con mayor profundidad los casos que se presentan para poder evaluar que origina tal problemática.

Cortés Jiménez Nelsy Marien (2009), en México – Veracruz, llevó a cabo el estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” Xalapa, Veracruz – 2009”, en la parte que corresponde a los resultados relaciona sus conclusiones con la investigación aplicada al Hospital de Valdivia – Chile en el que se resalta que los empleados calificaron al Clima Organizacional como regular, lo que si bien no es bueno, se ubica en una condición intermedia o media a diferencia de este que se ubica en la categoría más baja.

Santiago, Miño Sepúlveda Andrea (2003), en Chile – Santiago investigó el tema sobre “Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un

estudio correlacional”, el estudio concluye que la percepción del Clima organizacional y la experimentación de la sintomatología de Burnout, se encuentra en un 56,0% de los docentes, así mismo que la muestra percibe un Clima Laboral Regular o Medio y un 61,0% experimenta de manera leve la sintomatología del síndrome de Burnout.

Carlos Artacho Ruiz, Fernando J. Fuentes García, Sandra Sánchez Cañizares (2005), en España – Córdoba, realizaron un trabajo de investigación basado en la “Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo” (ECVT) ejecutado por la Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España que entre otras labores, proporciona información estadística sobre el nivel de satisfacción laboral, de su entorno y de datos socio laborales de los trabajadores españoles. Encontraron que de los datos analizados del período comprendido entre 2001 y 2004, muestran cómo, con ligeras oscilaciones, un nivel medio de satisfacción de los trabajadores españoles, conforme señalan los ratios que se sitúan entre 6,5 y 7 en una escala de 10 puntos.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2002), En España - Madrid, realizó una encuesta en donde confirman que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6,7 puntos, en una escala de 0 a 10, en la que cero es ninguna satisfacción y 10 muy satisfecho. Los datos anteriores forman parte de los resultados obtenidos por la tercera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha realizado en 2001.

Muñoz, Adanez Alfredo (1989), en España – Madrid, en la tesis sobre “Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo” afirma que si bien las personas pueden no estar tan insatisfechas en su trabajo, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de satisfacción-insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta variable (aunque con un contenido diferente para sujetos satisfechos e insatisfechos).

Juárez Adauta Salvador (2010), en México – Estado de México, realizó una investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”, el estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General regional 72, Instituto Mexicano de Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert - Thurstone. Entre los resultados finales se concluye que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional. En la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56,4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala. Para Clima Organizacional su promedio general fue de 143,8 puntos, con desviación estándar de 24,4 puntos, que también correspondió al nivel medio de su escala.

Brito Mirsys León (2009), en Venezuela – Guayana, en la tesis de Grado de Maestría “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar”, los resultados obtenidos evidencian que existe un clima organizacional abierto, caracterizado por: un flujo de mensajes de tipo descendente, un liderazgo más o menos flexible que les permite a los docentes asumir ciertas responsabilidades, el personal docente posee sentido de responsabilidad, espíritu de compañerismo, identificación con la institución. En cuanto a la satisfacción laboral, los docentes se sienten satisfechos con el desempeño de sus labores aun cuando se pudo deducir que la remuneración percibida no responde a sus expectativas. Con respecto a la relación entre ambas variables, éstas presentaron una correlación significativa.

Chiang Vega María Margarita, Salazar Botello C. Mauricio, Huerta Rivera Patricia Carolina, Nuñez Partido Antonio (2008), en Chile – Talca, en el trabajo “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal”, encontró que el instrumento para medir el clima organizacional de Koys y Decottis (1991) funciona suficientemente bien en las Instituciones Públicas de la Región del Bio - Bio en el Estado de Chile, tal como lo demuestra el coeficiente de fiabilidad (0,9). Esto implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems.

Para el caso del instrumento para medir la satisfacción laboral desarrollado en base a el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá funciona suficientemente bien en las Instituciones

Públicas del Estado de Chile, tal como lo indica el coeficiente de fiabilidad (0,9). Esto implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y también hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems

En conjunto las reciprocidades entre ambos tipos de variables, de clima organizacional y de satisfacción laboral, corroboran la validez de las sub escalas de clima por tanto estas relaciones responden a hipótesis posibles.

Como conclusión podemos decir 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.

Chiang Vega Margarita, Salazar Botello Carlos Mauricio y Núñez Partido Antonio (2007), en Chile – Santiago, realizaron una Investigación sobre “Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal”, considerando un universo de 725 trabajadores. Las conclusiones del mencionado trabajo indican que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral.

Parra L.H. Sarella y Paravic K. Tatiana (2002), en Chile – Concepción, en el estudio “Satisfacción Laboral en Enfermeros/as que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU)”, la información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos socio - demográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción en el trabajo y con su vida personal.

Salinas Carolina, Laguna Javier y Mendoza Martínez María del Rosario (1994), en México - D.F., al realizar la tesis “La satisfacción Laboral y su papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica”, establecieron que existe una relación significativa y positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

En España - Valencia, Peiró Silla José María, Gonzales Romá Vicente y Ramos José (1991), en España-Valencia, llevaron a cabo el estudio “Relaciones entre el Clima, la gestión de Recursos Humanos en una Organización de Servicios y la Satisfacción

Laboral”, señalando que los resultados obtenidos del Clima de la Organización muestran relaciones significativas y positivas sobre la Satisfacción Laboral.

Payne Roy L. y Pheysey Diana C. (1971), en Estados Unidos de Norteamérica-Birmingham en la tesis “Relación de la Estructura Organizacional, el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”, encontraron que el Clima Organizacional es un determinante significativo de las Satisfacción Laboral.

Friedlander Frank y Margulies Newton (1969), en Estados Unidos de Norteamérica - California, llevaron a cabo la investigación “Múltiples impactos de Clima Organizacional y los Sistemas de Valores Individuales sobre la Satisfacción laboral”, los resultados indican que el Clima Organizacional es un determinante significativo de la Satisfacción Laboral.

2.1.2 En el Ámbito Nacional

Molocho Becerra Nicanor (2009), en Lima, realizó un estudio “Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009”, los resultados indicaron que el Clima Institucional, expresado en el potencial humano, en el diseño organizacional y cultura de la organización influye en un 43,8% calificado como de nivel medio sobre la Gestión Institucional de la Sede Administrativa de la UGEL N° 01 Lima Sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95,0% de confianza.

Rodriguez R. (2006), en Trujillo, en su tesis denominada “Influencia de las relaciones Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A.”, para optar el título de Licenciada en trabajo social expresa lo siguiente: que, la influencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja de Trujillo S.A. es significativa. Se ha encontrado que su clima organizacional es percibido por sus trabajadores de forma regular o media demostrando que los aspectos para mejorar la estabilidad, satisfacciones seguridad y compatibilidad entre compañeros forman parte del desarrollo de la masa laboral.

Alquizar C. y Ruiz A. (2005), en Trujillo, en su estudio “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.”, llegaron a la conclusión que, Los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A. se caracterizan por tener un nivel medio de clima organizacional; por otro lado los trabajadores según el sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a las categorías diagnósticas presentan un nivel medio de clima organizacional. Asimismo existe correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa, así como son cada uno de los factores de la escala de clima (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral).

Palma Carrillo Sonia (2000), en Lima, en la tesis “Motivación y Clima laboral en Personal de Entidades universitarias”, la muestra del trabajo estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo en el enfoque de Mc Clelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así en el rubro clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Hernández Sánchez Melissa Tatiana (2011), en Lima, en la tesis “Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana”, planteó como objetivo general, realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana, teniendo en consideración las variables categoría ocupacional, con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica, para lo cual partió de una muestra que estuvo conformada por 139 trabajadores (93 obreros, 46 empleados). Utilizando Escala estandarizada en Lima Metropolitana de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Encontrando que los

trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio.

Flores Córdova Víctor, Saavedra Nizama Noelia (2008), en Piura, en la tesis “Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura, Año 2008, cuyo grupo de estudio estuvo conformado por 25 trabajadores de ambos sexos. La investigación describe y relaciona las dos variables de estudio: clima y satisfacción laboral. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral CL-SP de Sonia Palma C. (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma C. (1999). En esta investigación se llegó a concluir que: la variable Satisfacción Laboral en general, obtiene un 52,0% que se califica como de nivel medio o regular. En el factor denominado “significación de la tarea” fue del 47,0%, ubicándose en un nivel medio de satisfacción Laboral. Así mismo, en lo que respecta al factor “condiciones de trabajo” alcanzó el 60,0% que se califica como un nivel medio de satisfacción Laboral.

Carril y Rosales (2005), en Trujillo, en el trabajo de investigación denominado: “Estudio correlativo entre el índice de satisfacción laboral y escala E del inventario de Personalidad de Eysenck en agentes de Seguridad de la empresa de servicios generales SRL. De la ciudad de Trujillo”, se llegó a la conclusión de que no existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y los resultados obtenidos en la escala E del inventario de personalidad Eysenck, ubicando a la población estudiada en el nivel medio de satisfacción laboral.

Cabel Bazán Alexander Alan, Gálvez Goicochea César, Samamé Rojas Marita y otros (2009), en Trujillo, en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009”, tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de correlacionar la satisfacción y clima laboral se usó como medio de análisis la técnica de encuesta e instrumento de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.

Torres, C. (1987), en Lima, citado por Melissa Tatiana Hernández Sánchez, cuya investigación está referida a la Satisfacción Laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en los Hospitales E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo. En el estudio se concluye que el 65,0% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, frente al 35,0% que si muestran satisfacción laboral. Se ha encontrado que, los factores que determinan la insatisfacción laboral, son los extrínsecos: organización, salario y ambiente físico. Comparando la satisfacción laboral entre las enfermeras de ambas instituciones, se ha obtenido que, el 60,0% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, mientras que en el Hospital Dos de Mayo el 90,0% de las

enfermeras experimentan insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional, originado por los factores enunciados.

Valverde Alvarez Shirley (2001), en Lima, en la tesis referida a la “Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del en el Instituto Nacional de Oftalmología (INO)”, encontró como resultados que el 67,6% de los encuestados consideran que la política administrativa de la institución es poco resaltante y se halla debilitada, teniendo como causa principal la falta de comunicación oportuna (81,8%) y la desatención que se ha tenido en los últimos años con los recursos humanos que forman parte de la institución (57,3%), por lo que se calificó al clima organizacional como inapropiado, así mismo, se identificó que 64 de los 137 encuestados (46,7%) se consideraban con mayor estabilidad laboral, por otro lado, 35 empleados (25,5%) afirmaron percibir poca colaboración entre departamentos y 58 de los mismos (42,3 %) aseguran que la falta de colaboración entre ellos es por el poco compañerismo que existe. Por otra parte, los empleados afirmaron que, aparte de una remuneración económica, lo que los une al Instituto Nacional de Oftalmología es atender al paciente, el querer aprender más y que el Instituto Nacional de Oftalmología les da la oportunidad de ser útiles para el trabajo.

Huamán Loayza Doris Rosario (2009), en Tacna, realizó una tesis titulada :“Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín – Tacna 2009”, presentando como resultados que el clima organizacional que caracteriza a los trabajadores del

Centro de Salud San Francisco es de tipo participativo consultivo (42,2%) porque existe confianza condescendiente, se halló que el factor de satisfacción laboral que prevalece en los trabajadores del Centro de Salud; es el factor de reto de trabajo (28,9%), lo que significa que tienen libertad y dependencia para realizar sus labores. Se ha determinado que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Entidad, hallando la dependencia entre las dos variables con un nivel de confianza del 95,0%.

2.2 BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS

2.2.1 Definición de Clima Organizacional

Son muchas los conceptos sobre clima organizacional, trataremos las que hemos considerado más relevantes:

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Alexis Goncalvez (1997) describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Chiavenato (1999) plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o

experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Anzola, (2003) opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

2.2.2 Enfoques del Clima Organizacional

A. Enfoque estructural: los investigadores más representativos son:

- Guion (1973)
- Indik (1965)
- Inkson (1970)
- Payne y Pugh (1976)

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.

B. Enfoque perceptual: los investigadores más representativos son:

- James (1978)
- James y Jones (1974)
- Joyce y Slocum (1982,1984)
- Schneider y Reichers 1983)

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico.

El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.

C. Enfoque interactivo: los investigadores más representativos son:

- Blumer (1969)
- Joyce y Slocum(1979)
- Poole y McPhee (1983)
- Schneider y Reichers (1983)
- Terborg (1981).

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.

D. Enfoque cultural: los investigadores más representativos son:

- Allaire y Firsirotu (1984)
- Ashforth (1985)
- Geertz (1973)
- Goodenough (1971)
- Keesing (1974)
- McPhee (1985)

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización)

2.2.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

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

- **Variables causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las

variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

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

- **Variables finales:** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

2.2.4 Tipos de Clima Organizacional

Según la propuesta de Likert (1999) los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo

A. Clima Autoritario:

- **Sistema I Autoritario explotador:** se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- **Sistema II Autoritarismo paternalista:** se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

B. Clima Participativo:

- **Sistema III Consultivo:** se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

- **Sistema IV Participación en grupo:** en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

2.2.5 Características del Clima Organizacional

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- Es externo al individuo.
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

2.2.6 Dimensiones del Clima Organizacional

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. **Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. **Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. **Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, a saber:

1. **Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
2. **Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

3. **Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. **Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
5. **Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

2.2.7 Definición de Satisfacción Laboral

Hemos encontrado varios conceptos respecto a satisfacción laboral, abordaremos las más importantes:

Locke (1976) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Javier Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia

relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Robbins y Judge (2009) lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

2.2.8 Teoría de la Aproximación Bifactorial

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de sus trabajos?”.

Los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado los factores higiénicos o extrínsecos está asociado a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

Lo interesante es que para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos” (Atalaya, 1999).

2.2.9 Pirámide de Necesidades de Maslow

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

- A. Las necesidades fisiológicas:** son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

- B. Las necesidades de seguridad:** son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

- C. Las necesidades sociales:** son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

- D. Las necesidades de estima:** son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

E. Las necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

Gráfico N° 01

Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow y sus Implicaciones



2.2.10 Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente

- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

A continuación se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

- **Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí**

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento

del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción

- **Sistemas de recompensas justas**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a

percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

- **Condiciones favorables de trabajo**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de

trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

- **Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión**

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin

guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo**

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

2.2.11 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

En este sentido, Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura

2. Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

- 1. Variedad de habilidades:** el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- 2. Identidad de la tarea:** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- 3. Significación de la tarea:** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- 4. Autonomía:** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la

programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

5. **Retroalimentación del puesto:** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es Descriptivo y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por Hernández y Sampieri y otros (1994). (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4y5)

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio.

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es cuantitativo, según concibe Fernández Bringas Teresa (Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación, Lima-Perú, Universidad César Vallejo, Cap. 2).

De la forma como se aborda la investigación, el tipo de investigación es cuantitativa porque busca determinar las características de las

relaciones entre las variables, los datos son numéricos, se cuantifican y se someten a análisis estadísticos.

En la presente investigación se analiza las características o el comportamiento para medir las variables mediante técnicas de recolección o instrumentos de medición y análisis de datos.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación, es una investigación no experimental – Transeccional, según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (Metodología de la Investigación, Colombia, Mc Graw Hill, Cap. 7).

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se denomina investigación no experimental transeccional o transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

A. Población:

La población motivo de ésta investigación está conformado por un total de 150 trabajadores administrativos de las Unidades Orgánicas de Asesoramiento, de Apoyo y de Línea, servidores con nivel de Funcionario, Profesional y Técnico de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

B. Muestra :

El tipo de muestra que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación corresponde a una muestra aleatoria simple, para la consecución de la misma se ha realizado los cálculos correspondientes utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- n = Tamaño de la muestra.
- Z = 1,96 Distribución Normal Estándar (para 95% de Margen de confiabilidad)
- E = 0,05 Error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.
- P = 0,5 Probabilidad de ocurrencia de los casos

Q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos
N = 150 trabajadores Población

$$n = \frac{(1,96)^2 (150)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 (150-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

n= 109 trabajadores administrativos que constituye la Unidad de Análisis del presente trabajo

C. Período de Investigación:

Meses: Enero – Octubre del año 2012

3.5 VARIABLES DE ESTUDIO

Variable Independiente : Clima Organizacional

Variable Dependiente : Satisfacción Laboral

**3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:
CLIMA ORGANIZACIONAL**

La variable independiente Clima Organizacional está compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como detallamos:

Indicador:

Nivel de Clima Organizacional

Valoración:

Bajo Nivel de Clima Organizacional : Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 31 hasta 93 puntos.

Nivel Medio de Clima Organizacional : Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 94 hasta 124 puntos.

Alto Nivel de Clima Organizacional : Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 125 hasta 155 puntos.

3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE:

SATISFACCIÓN LABORAL

La variable dependiente Satisfacción Laboral está compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como detallamos:

Indicador:

Nivel de Satisfacción Laboral

Valoración:

Bajo Nivel de Satisfacción Laboral : Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 23 hasta 92 puntos.

Nivel Medio de Satisfacción Laboral : Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 93 hasta 115 puntos.

Alto Nivel de Satisfacción Laboral : Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 116 hasta 161 puntos.

3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1 Técnicas

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional.

La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” (trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno regional de Moquegua) corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

3.8.2 Instrumentos

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que en éste casos son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio.

Los instrumentos de recolección de datos, contienen preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos, se ha circunscrito a éstas.

Los cuestionarios han permitido estandarizar y uniformizar la información.

Para el trabajo, se han tomado instrumentos que han sido validados en su oportunidad por expertos en los temas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

3.7.3 Instrumentos de Recolección de Datos

A. Denominación del Instrumento para la Variable

Independiente : Cuestionario de Clima organizacional

Para el análisis de las respuestas se ha tomado en cuenta el Formato de respuesta o Método de Escalamiento de Rensis Likert.

Tabla N° 01
Opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo

Fiabilidad y Validez Escalas de Medición Clima Organizacional

Para utilizar el presente instrumento se ha tomado como constructo la investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en las Organizaciones del Sector Público Estatal” realizada por María Chiang Vega, Mauricio Salazar Botello, Patricia Huerta Rivera de la Universidad del Bio – Bio, en Chillan - Chile, que validaron el instrumento de Koy y Decottis para el Clima Organizacional.

Los coeficientes de fiabilidad o confiabilidad según referencias de la investigación, presentan coeficientes con valores cercanos a 0,8 o mayores de Alpha de Cronbach que pueden considerarse altos, también es necesario referir como habitual la consideración de un valor de 0,7 de Alpha de Cronbach como aceptable. Por lo tanto, son susceptibles de aplicación.

En la investigación se ha utilizado el presente instrumento, por lo que, previamente se realizó una encuesta piloto para examinar la aplicabilidad del Cuestionario de Medición de Clima Organizacional, llegando a la conclusión que las preguntas realizadas fueron entendidas por los encuestados.

B. Denominación del Instrumento para la Variable

Dependiente : Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para el análisis de las respuestas se ha tomado en cuenta al Formato de respuesta o Método de Escalamiento de Rensis Likert.

Tabla N° 02

Opciones de respuesta:

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho

Fiabilidad y Validez Escalas de Medición de Satisfacción Laboral

Para utilizar este segundo instrumento, se ha tomado como constructo la investigación : “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud Estatal” realizada por María Chiang Vega, Mauricio Salazar Botello de la Universidad del Bio - Bio en Chillan – Chiley Antonio Núñez Partido de la Universidad Pontificia de Madrid en España quienes después de los análisis respectivos validaron el

instrumento S20/23 de los investigadores J.L. Meliá y J.M. Peiró referido al Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Similar a las conclusiones de la anterior investigación referida a los coeficientes de fiabilidad o confiabilidad alcanzados después de los análisis respectivos, se tiene conocimiento que el instrumento S20/23 de los investigadores J.L. Meliá y J.M. Peiró referido al Cuestionario de Satisfacción Laboral fue validado, alcanzando coeficientes con valores cercanos y mayores a 0,8 de Alpha de Cronbach, los que pueden considerarse altos y los valores cercanos o mayores a un valor de 0,7 de Alpha de Cronbach que pueden considerarse como aceptables.

Por lo tanto, han sido aplicados en nuestra investigación, y similar al anterior caso, para examinar el presente instrumento también se ha realizado una encuesta piloto para determinar la aplicabilidad del Cuestionario de Medición de Satisfacción Laboral, llegando a la conclusión que las preguntas realizadas fueron entendidas por los encuestados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Procesados los datos, teniendo en cuenta el problema formulado, los objetivos planteados y las hipótesis establecidas en nuestra investigación, en el presente capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados del estudio efectuado a una muestra de 109 trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

Para efectos de evaluación, se ha tomado en cuenta los valores a considerar en el análisis de los resultados por cada variable.

Tabla N° 03
Baremos de Clima Organizacional

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5
Puntajes máximos	31	62	93	124	155
Ítems	31				
Nivel	BAJO		MEDIO		ALTO
Intervalos	[31 - 93]		[94 - 124]		[125 - 155]

Fuente: Elaboración propia

El instrumento referido a clima Organizacional consta de 31 ítems. Este parámetro, ha permitido determinar los puntajes máximos para cada una de las 05 alternativas, así mismo, realizar los intervalos correspondientes. En tal razón, para el Nivel Bajo se ha establecido el intervalo de 31 a 93 puntos, para el Nivel Medio el intervalo de 94 a 124 puntos y para el Nivel Alto se ha establecido el intervalo de 125 a 155 puntos.

4.1.1 Presentación de los Resultados de Clima Organizacional

Tabla N° 04
Puntaje de Clima Organizacional (agrupado)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BAJO	19	17,4	17,4
MEDIO	75	68,8	86,2
ALTO	15	13,8	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Base de datos

Análisis e Interpretación

Los reportes mostrados evidencian que el 17,4% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es de nivel bajo, mientras que el 68,8% afirma que el clima organizacional es de nivel medio, en tanto que, solamente el 13,8% asevera que el clima organizacional de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua es de nivel alto.

Verificación de Hipótesis

Los Resultados corroboran la Hipótesis Especifica 1: “Existe un Nivel Medio de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”, en vista que, en la investigación se presenta el predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional.

Tabla N° 05
Baremos de Satisfacción Laboral

Ítems	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
Valoración	1	2	3	4	5	6	7
Puntajes máximos	23	46	69	92	115	138	161
Ítems	23						
Nivel	BAJO			MEDIO		ALTO	
Intervalos	[23 - 92]			[93 - 115]		[116 - 161]	

Fuente: Elaboración propia

El instrumento referido a satisfacción laboral consta de 23 ítems, parámetro que ha permitido determinar los puntajes máximos para cada una de las 07 alternativas: Por otra parte, se ha calculado los intervalos correspondientes, es así que, para el Nivel Bajo se ha establecido el intervalo de 23 a 92 puntos, para el Nivel Medio el intervalo de 93 a 115 puntos y para el Nivel Alto se ha establecido el intervalo de 116 a 161 puntos.

4.1.2 Presentación de los Resultados de Satisfacción laboral

Tabla N° 06
Puntaje de Satisfacción Laboral (agrupado)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BAJO	38	34,9	34,9
MEDIO	40	36,7	71,6
ALTO	31	28,4	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Base de datos

Análisis e Interpretación

Los puntajes obtenidos, muestran que el 34,9% de los trabajadores evidencian que la satisfacción laboral es de nivel bajo, en tanto que el 36,7% asevera que la satisfacción laboral es de nivel medio, y el 28,4% afirma que la satisfacción laboral de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua es de nivel alto.

Verificación de Hipótesis

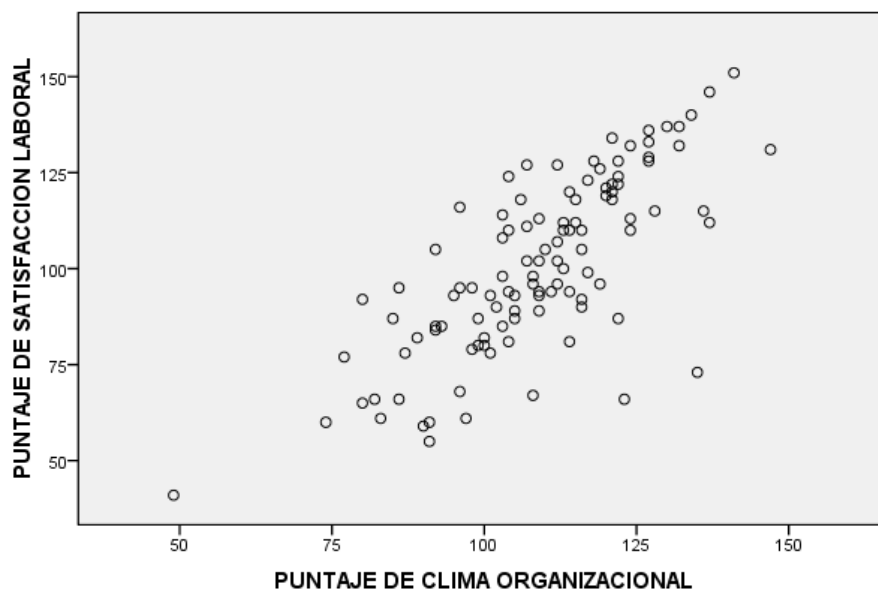
Los Resultados nos permiten corroborar la Hipótesis Especifica2: "Existe un Nivel Medio de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua", dado que, en el estudio se presenta el predominio del Nivel Medio de Satisfacción Laboral.

4.1.3 Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Este aspecto requiere que partamos analizando la atracción entre las variables en estudio, atracción que gráficamente podemos apreciar en el siguiente gráfico de dispersión de puntos:

Gráfico N° 02

RELACION CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL



Fuente: Base de datos – Reporte del SPSS

Gráficamente vemos que la correlación lineal positiva es evidente; un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,75 que indica que 75,0% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte.

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} = \frac{a \sum Y + b \sum XY - n \bar{Y}^2}{\sum Y^2 - n \bar{Y}^2} = 0.748999$$

Prueba de normalidad de la variable dependiente

Ho : La evidencia proviene de una población con comportamiento normal en la distribución de sus datos.

Ha : La evidencia no proviene de una población con comportamiento normal en la distribución de sus datos.

Tabla N° 07
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	(P-valor) Sig.
PUNTAJE DE SATISFACCION LABORAL	0,070	109	0,200*

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

Dado que el P-valor > 0,05, no rechazo Ho, por ende concluimos que la evidencia proviene de una población con comportamiento normal.

Modelo de Regresión Lineal Simple

$$Y = \alpha + \beta X$$

Donde:

Y = La variable dependiente “Satisfacción Laboral” explicada por la variación de el “Clima Laboral”.

X = La variable independiente “Clima Organizacional” que explica la variación de la “Satisfacción Laboral”.

α = Valor del intercepto con el eje horizontal.

β = Pendiente de la línea de regresión a través de la cual se determina la relación.

Con la muestra estimaremos los parámetros del modelo de regresión lineal simple que mejor se ajusta a la nube de puntos visto en el diagrama de dispersión.

$$\text{Satisfacción Laboral} = -14,960 + 1,063(\text{Clima Organizacional})$$

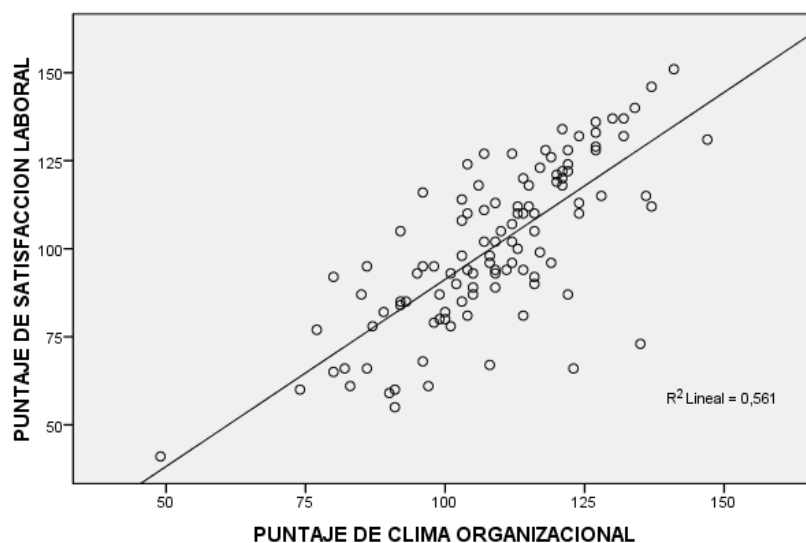
Tabla N° 08

Coeficientes ^a		
Modelo	Coeficientes no estandarizados	
	B	Error típ.
1 (Constante)	-14,960	9,998
PUNTAJE DE CLIMA ORGANIZACIONAL	1,063	0,091

a. Variable dependiente: PUNTAJE DE SATISFACCION LABORAL

Gráfico N° 03

RELACION CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL



Fuente: Base de datos – Reporte del SPSS

Si bien el modelo estimado es el que pasa exactamente por el centro de la nube de puntos, necesitamos validar el modelo de regresión lineal estimado a través del siguiente análisis de varianza (ANOVA). Es decir:

Ho : El modelo lineal no es significativo

Ha : El modelo lineal es significativo, se ajusta al comportamiento de los datos

Tabla N° 09

ANOVA^b

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	(P-valor) Sig.
1 Regresión	31597,721	1	31597,721	136,819	,000 ^a
Residual	24711,086	107	230,945		
Total	56308,807	108			

a. Variables predictoras: (Constante), PUNTAJE DE CLIMA ORGANIZACIONAL

b. Variable dependiente: PUNTAJE DE SATISFACCION LABORAL

$$F_{\text{Regresión}} = \frac{S_{\text{Residual}}^2}{S_{\text{Regresión}}^2} = \frac{24711,086/107}{31597,721/1} = 136,819$$

Esta prueba estadística muestra que el P-valor < 0,05, por ende rechazamos Ho, podemos afirmar que el modelo lineal estimado si representa el comportamiento de los datos.

Prueba de hipótesis para confirmar científicamente la relación de las variables es estudio

i. Planteamiento de hipótesis

Ho: $\beta = 0$ (La variable CLIMA ORGANIZACIONAL, estadísticamente no tiene influencia sobre la variable SATISFACCION LABORAL)

Ha: $\beta \neq 0$ (La variable CLIMA ORGANIZACIONAL, estadísticamente tiene influencia sobre la variable SATISFACCION LABORAL)

ii. **Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$

iii. **Estadístico de prueba calculado**

$$t_{calculado} = r \sqrt{n - 2 / 1 - r^2} = 11,697$$

Tabla N° 10

Coeficientes ^a				
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	(P-valor)
	B	Error típ.	Beta	Sig.
1 (Constante)	-14,960	9,998		,138
PUNTAJE DE CLIMA ORGANIZACIONAL	1,063	,091	,749	,000

a. Variable dependiente: PUNTAJE DE SATISFACCION LABORAL

iv. **Decisión estadística:** Dado que el P-valor $< 0,05$, entonces rechazamos H_0

v. **Interpretación:** Con un nivel de significancia de 5,0% y dada la evidencia de la muestra, podemos concluir que la variable Clima Organizacional explica el comportamiento de variable Satisfacción Laboral.

Verificación de Hipótesis

La conclusión de la prueba de hipótesis ratifica la Hipótesis Especifica 3: “Existe una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”, dado que, demuestra que existe una alta relación entre ambas variables, es decir, se constata la evidencia de una relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Discusión de los Resultados

La discusión de nuestros resultados está organizada de acuerdo a los tres objetivos planteados en nuestra investigación: 1) Determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2) Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua y 3) Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

Los resultados encontrados en el capítulo anterior han conducido a establecer el siguiente panorama:

Primero, en la investigación se presenta el predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional lo que lleva a aceptar y corroborar la Hipótesis Especifica 1: “Existe un Nivel Medio de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”.

Este escenario, concuerda con las conclusiones de estudios a nivel internacional encontrados por Garza Puente Diana Guadalupe

(2010), en México – Tamaulipas, en la tesis de grado de Maestría en Dirección Empresarial con énfasis en Recursos Humanos, denominado “El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, que llegó a la conclusión de que el Clima Organizacional o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es de nivel medio. En el mismo país, Cortés Jiménez Nelsy Marien (2009), en México – Veracruz, llevó a cabo el estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” Xalapa, Veracruz – 2009”, en la parte que corresponde a los resultados relaciona sus conclusiones con la investigación aplicada al Hospital de Valdivia – Chile en el que se resalta que los empleados calificaron al Clima Organizacional como regular, lo que si bien no es bueno, se ubica en una condición media a diferencia de este que se ubica en la categoría más baja.

Por otra parte, en el ámbito nacional los resultados de nuestra investigación se encuentran en correspondencia con las conclusiones de Molocho Becerra Nicanor (2009), que en Lima, realizó un estudio sobre “Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009”, cuyos resultados indicaron que el Clima Institucional, expresado en el potencial humano, en el diseño organizacional y cultura de la organización influye en un 43,8% calificado como de nivel medio sobre la Gestión Institucional de la Sede Administrativa de la UGEL N° 01 Lima Sur. Así mismo, Rodríguez R. (2006), en Trujillo, en su tesis denominada “Influencia de las relaciones

Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A.”, que ha encontrado que el clima organizacional es percibido por los trabajadores de forma regular o media.

Segundo, en el estudio se presenta el predominio del Nivel Medio de Satisfacción Laboral, dichos resultados nos permiten corroborar la Hipótesis Específica 2: “Existe un Nivel Medio de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”.

Este panorama es consecuente con los resultados de las investigaciones a nivel internacional encontrados por Carlos Artacho Ruiz, Fernando J. Fuentes García, Sandra Sánchez Cañizares (2005), en España–Córdoba, realizaron un trabajo de investigación basado en la “Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo” (ECVT) ejecutado por la Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, encontraron en los datos analizados del período comprendido entre 2001 y 2004, con ligeras oscilaciones, un nivel medio de satisfacción de los trabajadores españoles, conforme señalan los ratios que se sitúan entre 6,5 y 7 en una escala de 10 puntos. Por otra parte, Muñoz, Adanez Alfredo (1989), también en España – Madrid, en la tesis sobre “Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo” afirma que si bien las personas pueden no estar tan insatisfechas en su trabajo, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de satisfacción-insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta

variable (aunque con un contenido diferente para sujetos satisfechos e insatisfechos).

Así mismo, nuestro estudio concuerda con los estudios realizados en el ámbito nacional, como es el caso de Hernández Sánchez Melissa Tatiana (2011), en Lima, en la tesis “Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana”, encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio. En Piura, Flores Córdova Víctor, Saavedra Nizama Noelia (2008), en la tesis “Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura, Año 2008”, llegó a concluir que: la variable Satisfacción Laboral en general, obtiene un 52,0% que se califica como de nivel medio.

Tercero, La conclusión de la prueba de hipótesis ratifica la Hipótesis Específica 3: “Existe una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”, dado que, demuestra que existe una alta relación entre ambas variables, es decir, se constata la evidencia de una relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

La presente conclusión es compatible con las conclusiones alcanzadas a nivel internacional por Brito Mirsys León (2009), en

Venezuela – Guayana, en la tesis de Grado de Maestría “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar”, cuyos resultados obtenidos evidencian que la relación entre ambas variables presentaron una correlación significativa. Así mismo, Salinas Carolina, Laguna Javier Y Mendoza-Martínez María del Rosario (1994), en México-D.F., al realizar la tesis “La satisfacción Laboral y su papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica”, establecieron que existe una relación significativa y positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. En España - Valencia, Peiró Silla José María, Gonzales Romá Vicente y Ramos José (1991), en España-Valencia, llevaron a cabo el estudio “Relaciones entre el Clima, la gestión de Recursos Humanos en una Organización de Servicios y la Satisfacción Laboral”, señalando que los resultados obtenidos del Clima de la Organización muestran relaciones significativas y positivas sobre la Satisfacción Laboral. En Estados Unidos de Norteamérica-Birmingham, Payne Roy L. y Pheysey Diana C. (1971), en la tesis “Relación de la Estructura Organizacional, el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”, encontraron que el Clima Organizacional es un determinante significativo de las Satisfacción Laboral.

Nuestra investigación también tienen coincidencias con los trabajos realizados en el ámbito nacional por Cabel Bazán Alexander Alan, Gálvez Goicochea César, Samamé Rojas Marita y otros (2009), que en Trujillo, en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima-2009”, cuyas conclusiones del estudio

arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.

Así mismo nuestro estudio compatibiliza con los resultados encontrados por Huamán Loayza Doris Rosario (2009), que en Tacna, realizó una tesis titulada :“Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín – Tacna2009”, presentando como resultados que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Entidad, hallando la dependencia entre las dos variables con un nivel de confianza del 95,0%.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones:

- 1) Referente a la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, es decir, que no es tan alta ni tan baja la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la Jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.

- 2) En lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.

- 3) Existe una alta relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral. Se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

6.2 RECOMENDACIONES

Los resultados del trabajo expuesto permiten elaborar las siguientes recomendaciones:

- 1) Propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.
- 2) Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas.
- 3) Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.
- 4) Propiciar ambientes físicos adecuados, que brinden comodidad, iluminación, ventilación, accesibilidad, limpieza adecuadas para un mejor desenvolvimiento de labores del personal.
- 5) Se requiere que la institución difunda ampliamente en todos los trabajadores y usuarios del servicio, la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de

desarrollo con la finalidad que se encuentren inmersas en todas las actividades y proyectos requeridos, formulados y ejecutados por los integrantes de la organización y la población en general.

- 6) Es indispensable que la institución realice en forma periódica acciones de evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Benjamin Schneider y Arnon E. Reichers (1983). Sobre La Etiología de climas. Personal de Psicología.
2. Chester Irving Barnard (1971). Las Funciones del Ejecutivo.
3. Denise M. Rousseau (1988). La Construcción del Clima en la Investigación Organizacional . En C.I. Cooper y I. Robertson. Revista internacional de Psicología Industrial y Organizacional. Wiley.
4. Don Hellriegel y John W. Slocum (2009). Comportamiento Organizacional Doseava Edición. México: Editorial Cengage Learning.
5. Federico Gan y Gaspar Berbel (2007). Manual de Recursos Humanos.
6. Gary Dessler (1979). Organización y Administración: Enfoque situacional. México: Editorial Prentice Hall.
7. Javier Flores García Rada. El Comportamiento Humano en las Organizaciones.
8. Idalberto Chiavenato (2007). Introducción a la teoría General de la Administración.

9. Idalberto Chiavenato (2009) Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. México: Mc Graw Hill.
10. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
11. Ramón Valle (1995). Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.
12. Richard H. Hall (1996). Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. Segunda Edición. México: Editorial Printice Hall.
13. Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. México: Pearson Prentice Hall.
14. Warren Brown y Dennis Moberg (1990). Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral. México: Editorial Limusa.

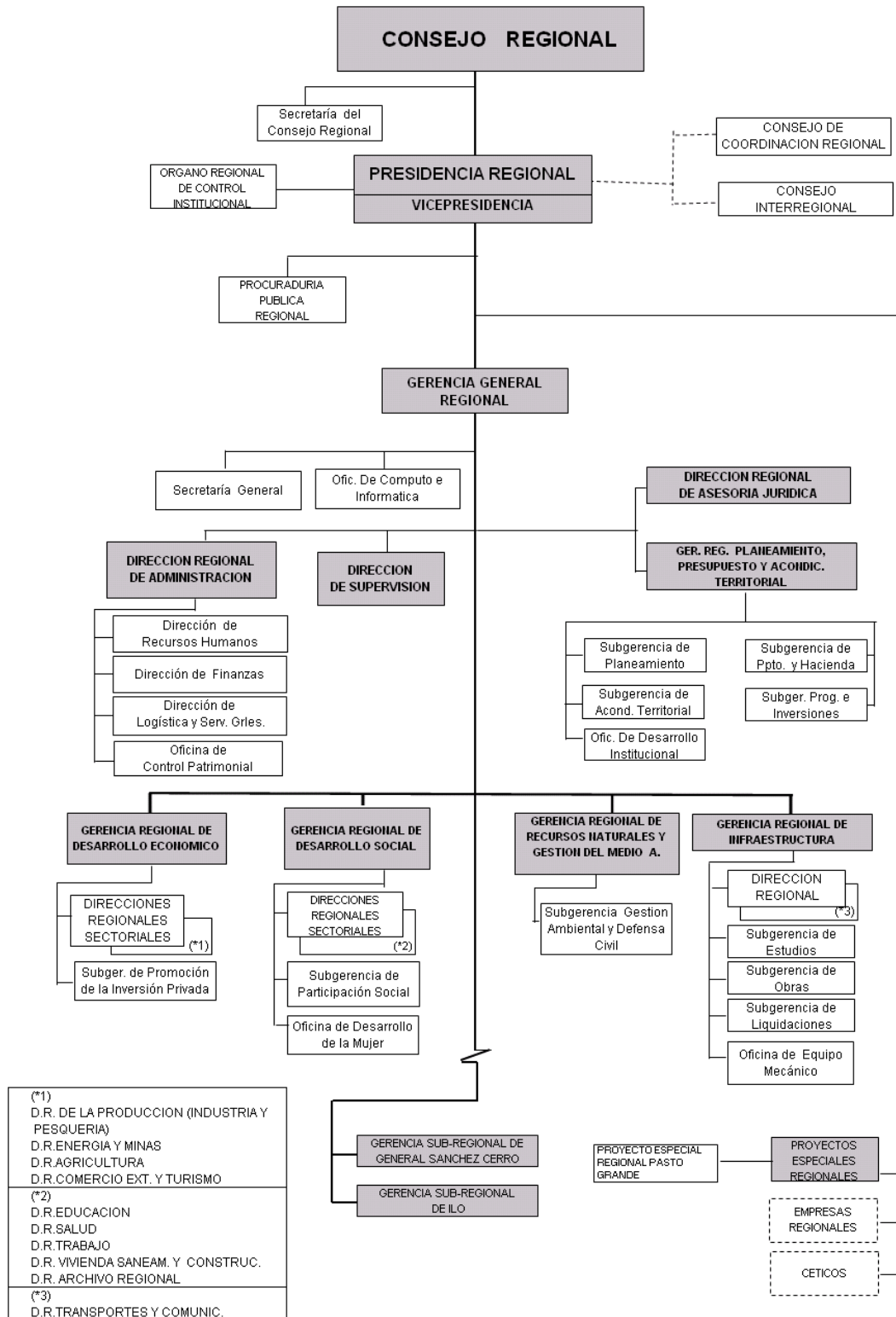
SITIOS WEB

15. <http://ucvvirtual.edu.pe>
16. <http://www.eumed.net>
18. <http://www.calidad.org>

ANEXOS

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA

Organigrama Estructural 2003 del Gobierno Regional Moquegua – Modificado por Ordenanza Regional N° 004-2004-CR/GRM de fecha 24-08-2004.



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO (1)	PROBLEMA (2)	OBJETIVOS (3)	HIPOTESIS (4)	MARCO TEORICO (5)
<p>Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012</p>	<p>¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua?</p>	<p>Objetivo General Conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. - Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. - Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. 	<p>Hipótesis General Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hipótesis Específica 1 : Existe un Nivel Medio de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.</p> <p>Hipótesis Específica 2 : Existe un Nivel Medio de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.</p> <p>Hipótesis Específica 3 : Existe una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.</p>	<p>Clima Organizacional Son las características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.</p> <p>Satisfacción Laboral Es el estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

METODOLOGIA (6)	VARIABLES (7)	INDICADORES (8)	INDICES (9)
<p>Tipo de la Investigación : El tipo de investigación es Descriptivo y Correlacional</p> <p>Método de investigación : El método de investigación es cuantitativo</p> <p>Diseño de la Investigación : No experimental Transeccional</p> <p>Población: Conformado por un total de 150 trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.</p> <p>Muestra : Aleatoria simple (109 trabajadores)</p> <p>Técnicas : La encuesta</p> <p>Instrumento : El Cuestionario</p>	<p>Variable Independiente Clima Organizacional</p> <p>Variable Dependiente Satisfacción Laboral</p>	<p>Nivel de Clima Organizacional</p> <p>Nivel de Satisfacción Laboral</p>	<p>Clima Organizacional</p> <p>Bajo Nivel de Clima Organizacional (31-93) Nivel Medio de Clima Organizacional (94-124) Alto Nivel de Clima Organizacional(125 - 55)</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Bajo Nivel de Satisfacción Laboral (23-92) Nivel Medio de Satisfacción Laboral (93 -115) Alto Nivel de Satisfacción Laboral (116 -161)</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

DISCUSIÓN (10)	CONCLUSIONES (11)	RECOMENDACIONES (12)
<p><u>Primero</u>, En la investigación se presenta el predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional lo que lleva a aceptar y corroborar la Hipótesis Específica 1: “Existe un Nivel Medio de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”.</p> <p><u>Segundo</u>, En el estudio se presenta el predominio del Nivel Medio de Satisfacción Laboral, dichos resultados nos permiten corroborar la Hipótesis Específica 2: “Existe un Nivel Medio de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”</p> <p><u>Tercero</u>, La conclusión de la prueba de hipótesis ratifica la Hipótesis Específica 3: “Existe una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”, dado que, demuestra que existe una alta relación entre ambas variables, es decir, se constata la evidencia de una relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua</p>	<p>1)Referente a la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, es decir, que no es tan alta ni tan baja la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros.</p> <p>2)En lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución.</p> <p>3)Existe una alta relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.</p>	<p>1)Propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.</p> <p>2)Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas.</p> <p>3)Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.</p> <p>4)Propiciar ambientes físicos adecuados, que brinden comodidad, iluminación, ventilación, accesibilidad, limpieza adecuadas para un mejor desenvolvimiento de labores del personal.</p> <p>5)Se requiere que la institución difunda ampliamente en todos los trabajadores y usuarios del servicio, la visión, misión y valores institucionales, y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad que se encuentren inmersas en todas las actividades y proyectos requeridos, formulados y ejecutados por los integrantes de la organización y la población en general.</p> <p>6)La institución debe realizar en forma periódica acciones de evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten.</p>

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR PÚBLICO ESTATAL

Metodología

Se realizó la adaptación del Cuestionario de los investigadores Koy y Decottis (1991) para medir el Clima Organizacional por los investigadores María Chiang Vega, Mauricio Salazar Botello, Patricia Huerta Rivera de la Universidad del Bio – Bio, en Chillan - Chile. Los trabajadores del responden utilizando un formato de respuesta de Likert de 5 puntos.

Dimensiones del Clima Organizacional - Variable Independiente

Dimensión	Preguntas del cuestionario
Relaciones con la Jefatura	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14, 15 y 16
Relaciones interpersonales	17,18,19,20 y 21
Reconocimiento del Trabajo	22,23,24,25 y 26
Autonomía en la ejecución del Trabajo	27,28,29,30 y 31

Fiabilidad - Escalas de Clima Organizacional

Los coeficientes de fiabilidad o confiabilidad según referencias de la investigación, presentan coeficientes con valores cercanos a 0,80 o mayores de Alpha de Cronbach que pueden considerarse altos, también es necesario referir como habitual la consideración de un valor de 0,70 de Alpha de Cronbach como aceptable.

Escalas de Medición Clima Organizacional

Variable Independiente:	Dimensiones	Alpha de Cronbach
Clima Organizacional	1.Relaciones con la Jefatura	0,941
	2.Relaciones interpersonales	0,841
	3.Reconocimiento del Trabajo	0,794
	4.Autonomía en la ejecución del Trabajo	0,803

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD ESTATAL

Metodología

Adaptación del cuestionario de los investigadores Meliá y Peiró (1989) por parte de los investigadores María Chiang Vega, Mauricio Salazar Botello de la Universidad del Bio - Bio en Chillan – Chile y Antonio Núñez Partido de la Universidad Pontificia de Madrid en España Por otra parte, para el análisis de las respuestas se ha tomado en cuenta al Formato de respuesta o Método de Escalamiento Likert.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral - Variable Dependiente

Dimensión	Preguntas del cuestionario
Satisfacción con la relación con sus superiores	1,2,3,4 y ,5
Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	6,7,8,9 y,10
Satisfacción con la participación en las decisiones	11, 12, 13, 14, 15 y 16
Satisfacción con su trabajo	17,18,19 y 20
Satisfacción con el reconocimiento	21, 22 y 23

Fiabilidad - Escalas de Medición de Satisfacción Laboral

Cuestionario de Satisfacción Laboral fue validado, alcanzando coeficientes con valores cercanos y mayores a 0.80 de Alpha de Cronbach, los que pueden considerarse altos y los valores cercanos o mayores a un valor de 0,70 de Alpha de Cronbach que pueden considerarse como aceptables.

Escalas de Medición Satisfacción Laboral

Variable Dependiente:	Dimensiones	Alpha de Cronbach
Satisfacción Laboral	1.Satisfacción con la relación con sus superiores	0,876
	2.Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	0,866
	3.Satisfacción con la participación en las decisiones	0,878
	4.Satisfacción con su trabajo	0,815
	5. Satisfacción con el reconocimiento	0,737

CUESTIONARIO DE OPINION CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntamos que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

EDAD: SEXO: Masculino Femenino
 NIVEL OCUPACIONAL : Funcionario Profesional Técnico

CLIMA ORGANIZACIONAL

MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACION QUE A SU CRITERIO LE MERECEN LOS SIGUIENTES ITEMS

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Mi jefe es una persona de principios definidos					
2	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
3	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo					
4	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial					
5	Mi jefe me respalda 100%					
6	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
7	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo					
8	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta Institución					
9	Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo					
10	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe					
11	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables					
12	Mi jefe no tiene trabajadores favoritos					
13	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas					
14	Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas					
15	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas					
16	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas					
17	Las personas que trabajan en mi Oficina se llevan bien entre si					
18	En las personas que trabajan en mi Oficina existe una preocupación y cuidado por el otro					
19	Las personas que trabajan en mi Oficina se ayudan los unos a los otros					
20	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi Oficina					
21	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi Oficina					
22	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores					
23	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer					
24	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar					
25	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
26	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
27	Yo propongo mis propias actividades de trabajo					
28	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
29	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
30	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
31	Organizo mi trabajo como mejor me parece					

CUESTIONARIO DE OPINION CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCIÓN LABORAL

MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACION QUE A SU CRITERIO LE MERECEN LOS SIGUIENTES ITEMS

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
		Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
2	La supervisión que ejercen sobre usted							
3	Las relaciones personales con sus superiores							
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea							
5	El apoyo que recibe de sus superiores							
6	La ventilación de su lugar de trabajo							
7	La iluminación de su lugar de trabajo							
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales							
13	Su participación en las decisiones de su Oficina,							
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución							
15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución							
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
19	La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo							
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar							
21	Las oportunidades de ascenso que tiene							
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución							
23	El salario que usted recibe							

¡¡Gracias por su colaboración...!!!