

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE
POCOLLAY, REGIÓN TACNA, AÑO 2016**

TESIS

PRESENTADA POR:

DAVID JOSUÉ CONDORI CATUNTA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE POCOLLAY,
REGIÓN TACNA, AÑO 2016

Tesis sustentada y aprobada el 04 de enero del 2018, estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE



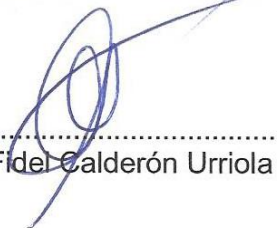
.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

SECRETARIO



.....
MSc. Gerónimo Victor Damián López

MIEMBRO



.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

ASESOR



.....
MSc. Gonzalo Gambini Quezada

DEDICATORIA

A Dios por poner en mi corazón el deseo de superación, a mi madre por la formación en valores que me dio en todas las etapas de mi vida y por su incondicional ayuda al logro profesional y a mis maestros por compartir sus conocimientos y brindarme su amistad.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema	3
1.1.1. Antecedentes del problema	3
1.1.2. Problemática de la investigación	4
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Justificación	6
1.4. Alcances y limitaciones	7
1.5. Objetivos	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos específicos	7
1.6. Hipótesis	8
1.6.1. Hipótesis general	8

1.6.2. Hipótesis específicas.....	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes del estudio de investigación	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	15
2.2. Marco teórico:.....	18
2.2.1. Bases conceptuales de la variable clima organizacional.....	18
2.2.2. Bases conceptuales de la variable satisfacción laboral.....	40
2.3. Marco conceptual	47
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	50
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.1.1. Tipo de investigación.....	50
3.1.2. Diseño de investigación	50
3.1.3. Niveles de investigación:	50
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	53
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
3.4.1. Técnicas.....	54
3.4.2. Instrumentos.....	54

3.5. Proceso y análisis de los datos	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.1. VALIDEZ INTERNA DE LOS INSTRUMENTOS:	57
4.1.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LOS ITEMS	57
4.2. DATOS ESTADÍSTICOS SEGÚN LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN	64
4.2.1. Prueba de normalidad:	64
4.2.1.1. Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral	64
4.2.1.2. Prueba de normalidad para la variable clima organizacional	66
4.3. Prueba de homocedasticidad:	68
4.3.1. Prueba de homogeneidad de varianza para satisfacción laboral .	68
4.4. FIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS	71
4.4.1. Análisis de fiabilidad de la variable clima organizacional	71
4.4.2. Análisis de fiabilidad de la variable satisfacción laboral	72
4.5. VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS	73
4.5.1. Validez de contenido de la variable satisfacción laboral	73
4.5.2. Validez de contenido de la variable clima organizacional	75
4.6. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	78
4.6.1. Análisis de la variable satisfacción laboral	78
4.6.1.1. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas:	78

4.6.1.2. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión participación de las decisiones:.....	80
4.6.1.3. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión por su trabajo:	82
4.6.1.4. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión por el reconocimiento:	84
4.6.2. Análisis por dimensiones de la variable clima organizacional.....	86
4.6.2.1. Análisis de la variable clima organizacional en su dimensión relaciones con la jefatura:	86
4.6.2.2. Análisis de la variable clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales:	88
4.6.2.3. Análisis de la variable clima organizacional en su dimensión reconocimiento laboral:	90
4.6.2.4. Análisis de la Variable Clima Organizacional en su Dimensión Autonomía del Trabajo:	92
4.7. Análisis cruzado de las variables: Satisfacción laboral y la variable desarrollo organizacional	93
4.8. RESULTADO INTEGRAL POR VARIABLE	94
4.8.1. Resultados de la variable satisfacción laboral.....	94
4.9. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	98

4.9.1. Verificación de la primera hipótesis específica satisfacción	
laboral.....	98
4.9.2. Verificación de la segunda hipótesis específica: Clima	
Organizacional	100
4.9.3. Verificación de la tercera hipótesis específica: Clima	
organizacional	102
4.10. HIPÓTESIS GENERAL	106
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	109
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	123
ANEXOS.....	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis de correlaciones de la variable clima organizacional.	58
Tabla 2.	Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral.	59
Tabla 3.	Análisis de variabilidad variable clima organizacional.	61
Tabla 4.	Análisis de variabilidad de la variable satisfacción laboral.	63
Tabla 5.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción laboral.	65
Tabla 6.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable clima organizacional.	67
Tabla 7.	Prueba de Homogeneidad de varianza satisfacción laboral.	68
Tabla 8.	Prueba de Homogeneidad de varianza clima organizacional.	70
Tabla 9.	Escala de Alpha de Combach.	71
Tabla 10.	Escala Alpha de Cronbach clima organizacional.	72
Tabla 11.	Alpha de Cronbach de satisfacción laboral.	72
Tabla 12.	Valoración de expertos de la ficha de observación	74

para la variable satisfacción laboral.

Tabla 13.	Calificación del instrumento para la variable satisfacción laboral.	75
Tabla 14.	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable clima organizacional.	76
Tabla 15.	Calificación del instrumento para la variable clima Organizacional.	77
Tabla 16.	Análisis descriptivo de satisfacción laboral.	78
Tabla 17.	Satisfacción laboral por la participación en las decisiones.	80
Tabla 18.	Satisfacción laboral por su trabajo.	82
Tabla 19.	Satisfacción laboral por el reconocimiento.	84
Tabla 20.	Clima organizacional en su dimensión relación con la jefatura.	86
Tabla 21.	Clima Organizacional en su dimensión relaciones interpersonales.	88
Tabla 22.	Clima organizacional en su dimensión reconocimiento laboral.	90
Tabla 23.	Clima organizacional en su dimensión autonomía del trabajo.	92
Tabla 24.	Tabulación cruzada entre las variables clima	93

organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 25.	Variable satisfacción laboral.	94
Tabla 26.	Escala de valoración de la variable satisfacción laboral.	95
Tabla 27.	Frecuencia de la variable clima organizacional.	96
Tabla 28.	Escala de valoración de la variable clima organizacional.	97
Tabla 29.	De frecuencias para la variable satisfacción laboral.	99
Tabla 30.	Prueba Chi cuadrado para una muestra satisfacción laboral.	99
Tabla 31.	Tabla de frecuencia clima organizacional.	101
Tabla 32.	Chi cuadrado para una muestra-clima organizacional.	101
Tabla 33.	Análisis de correlación por dimensiones de la variable dependiente e independiente.	104
Tabla 34.	Tabla de correlaciones entre la variable dependiente e independiente.	105
Tabla 35.	Información de ajuste de los modelos.	107
Tabla 36.	Pseudo R cuadrado.	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de los trabajadores.	18
Figura 2. Circuito de la satisfacción.	19
Figura 3. Esquema del clima organizacional.	22
Figura 4. Satisfacción laboral.	79
Figura 5. Satisfacción laboral en su dimensión participación en decisiones.	81
Figura 6. Satisfacción laboral en su dimensión por su trabajo.	83
Figura 7. Satisfacción laboral en su dimensión por el reconocimiento.	85
Figura 8. Satisfacción laboral en su dimensión relación con la jefatura.	87
Figura 9. Frecuencia clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales.	89
Figura 10. Clima organizacional en su dimensión reconocimiento laboral.	91
Figura 11. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable satisfacción laboral.	95

Figura 12. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados 97
según escala de valoración de la variable clima
ocupacional.

RESUMEN

El objetivo estadístico de la presente investigación fue determinar de qué manera el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016. Para tal propósito fue necesario encuestar a los trabajadores que laboran en dicha institución; para procesar datos y probar las hipótesis, se usó la Estadística Descriptiva e Inferencial, software SPSS y Ms-Excel. Los resultados demuestran primeramente que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es Regular con un 47,7 % y el clima organizacional es moderado con un 55 %; asimismo, clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016. Finalmente, se comprueba que el clima organizacional, con un 38,3 %, si influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay.

Palabras clave: *Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.*

ABSTRACT

The statistical objective of the present investigation was to determine how the Organizational Climate influences the Work Satisfaction of the workers of the Municipality of the District of Pocollay, Region Tacna, year 2016. For that purpose it was necessary to survey the workers who work in said institution; To process data and test the hypothesis was used Descriptive and Inferential Statistics, software SPSS and Ms-Excel. The results show firstly that the Workers' Satisfaction Level is Regular with 47,7% and the Organizational Climate is moderate with 55%. Likewise, the Organizational climate is significantly related to the job satisfaction of the workers of the District Municipality of Pocollay, Region Tacna, year 2016. Finally, it is verified that the Organizational climate, with a 38,3%, if it influences significantly in the Labor satisfaction of the workers of the District Municipality of Pocollay.

Keywords: Organizational Climate, Work Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El avance de la ciencia y tecnología en este mundo globalizado trae como consecuencia la deshumanización, el individualismo el conformismo; así mismo, se sufre grandes cambios a nivel económico, político, social; esto conlleva a problemas que afectan directa e indirectamente en diversos aspectos de cualquier organización, una de ellas es el campo laboral, como el resquebrajamiento de las relaciones humanas entre los que laboran en las Instituciones públicas, frente a los resultados que se ven reflejados en los indicadores de ejecución presupuestal. La realidad problemática se enmarca en las relaciones que se dan en el contexto interno organizacional, con variables importantes como el clima organizacional y la satisfacción laboral, pues en la medida que los trabajadores estén satisfechos su aporte le dará sostenibilidad en la creación de valor público, que se traducen con el impacto que se logre en la colectividad y con ello colaborar en hacer efectivas las políticas públicas; en el marco de articular los planes institucionales, regionales, sectoriales y nacionales como también el Plan Bicentenario.

El presente trabajo tiene como propósito determinar el nivel de influencia entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016.

Es necesario mencionar que el presente trabajo de investigación esta estructurado en cuatro capítulos: El primero referido al problema de investigación. El segundo capítulo contiene el marco teórico que fundamenta el estudio. El Marco metodológico corresponde al tercer capítulo en el que se aborda la metodología e instrumentos con los cuales se acopió la información. Posteriormente, el capítulo cuarto, que muestra los resultados obtenidos y la discusión correspondiente.

Finalmente, se consideran las recomendaciones, igualmente se consigna las referencias bibliográficas, instrumentos, la matriz de consistencia y los anexos relativos al presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

1.1.1. Antecedentes del problema

Actualmente se presenta un nuevo escenario, con un nuevo gobierno que apuesta por dar cumplimiento a los objetivos planteados en el Acuerdo Nacional y el Plan Bicentenario, “El Perú hacia el 2021”, de otra parte el escenario mundial aun permace incierto y de grandes retos; sin embargo, el ejecutivo focaliza su accionar entre otros, el tema de competitividad, y por cierto esto demanda que todas las instituciones privadas y en particular las públicas, participen en este objetivo planteado en el Plan Bicentenario. Ahora bien, el ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran y su medio y éste es considerado como el clima organizacional. Este ambiente del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad.

Asimismo, está demostrado que uno de los recursos que le da ventaja comparativa a las organizaciones, es definitivamente los trabajadores. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.(Silva, 2015)

Como antecedentes de la realidad problemática en la unidad de estudio no se conoce; sin embargo, existe innumerables trabajos de investigación sobre las principales variables de estudio, esto le da la importancia de estos temas, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay no son ajenos a esta temática, por el cual se ha tenido a bien estudiarlo para conocer en primer lugar si existe relación entre las variables y luego cuál es su nivel de incidencia o influencia de la variable independiente contra la variable dependiente a fin que a la luz de los resultados logrados, puedan darle la importancia y se tome las decisiones correspondientes.

1.1.2. Problemática de la investigación

Para tal propósito, se plantea la necesidad de desarrollar un trabajo de investigación de cómo la falta de unas mejores prácticas en el clima institucional pudiera estar influyendo en la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, de manera que los resultados de la investigación se pongan a disposición de los funcionarios de estudio para la mejor toma de decisiones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es el Clima Organizacional que presenta la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?
- b) ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?
- c) ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?

1.3. Justificación

De acuerdo a la tipología de las justificaciones de Tafur (1996) se podría manifestar lo siguiente:

- a. **Justificación teórica:** El investigador ofrece una justificación teórica toda vez que pretende contribuir al conocimiento de un área de estudio que corresponde a una institución pública. De alguna manera, con la justificación de esta clase se espera un aporte de la tesis en el desarrollo de algún aspecto de la ciencia
- b. **La justificación metódica:** Esta investigación no aporta un aspecto novedoso; sin embargo, se ratifica en el respeto irrestricto de la metodología de la investigación científica, estudiando una realidad de las que son propias de los distritos municipales.
- c. **Justificación práctica:** La presente investigación se realiza dada la necesidad de conocer la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, de manera que pudiera ser utilizado los resultados para la toma de decisiones.

1.4. Alcances y limitaciones

La presente investigación tiene alcance a todos los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna.

Entre las limitaciones, se podría destacar que fue muy difícil poder alcanzar la muestra diseñada, más aun cuando hay que intervenir en horas laborables, de allí que una pequeña parte de los trabajadores mostraron una escasa predisposición; sin embargo, superando estas limitaciones fue posible alcanzar los objetivos trazados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el clima organizacional que se presenta en la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.

- b) Determinar el nivel de satisfacción laboral, de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.
- c) Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región, Tacna, año 2016.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) El clima organizacional de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es moderado
- b) El nivel de satisfacción laboral, de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es regular.

- c) Existe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio de investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Como antecedentes internacionales sobre las variables en estudio se inicia mostrando la de Cubillas, Velasquez, & Reyes (2016), en su Tesis: Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado, se resume lo siguiente: En la presente investigación se realiza un análisis a las evaluaciones de clima organizacional y de desempeño laboral de una empresa del Estado; de este proceso de análisis y con base en los resultados de una entrevista aplicada a los directivos de la organización, así como en la revisión teórica de estas dos variables y su relación entre sí, se determinan los aspectos del clima organizacional que afectan en mayor medida a los resultados de los funcionarios. Se propone a la entidad un plan de mejoramiento enfocado en dos estrategias que influirán directamente el desempeño laboral a través de la intervención de las variables del clima organizacional que le afectan negativamente y así

lograr que esto a su vez se vea reflejado en el alcance de los objetivos tanto individuales como corporativos.

De esta manera, se comprueba también que desde el área de gestión humana se puede influir directamente en la estrategia de las organizaciones, dejar de ser vista como un área de apoyo y demostrar que puede estar totalmente alineada con la misión, la visión y en general la planeación de aquellas.

Así también, 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.

Igualmente, Juárez Adata 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.

Por su parte, 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.

De igual modo, 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 se puede 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.

Es mas, 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.

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.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En cuanto a los antecedentes nacionales, Torres Pacheco, Edward y Zegarra Ugarte, Soldad (2014) realizaron una tesis denominada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad de Puno-2014, Perú. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto.

El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de Pearson y la “t” de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el Cuestionario.

El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5 %. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la

ciudad de Puno, 2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

De igual modo, Ortega (2015) desarrolla la Tesis: Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima. Esta tesis tiene por objetivo estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Mediante un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental se aplicó a una muestra de 161 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo aleatorio. Se aplicaron dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral. Ambas pruebas fueron sometidas a validez y confiabilidad, así como análisis factorial confirmatorio con importantes niveles de covarianza. Los datos fueron procesados mediante estadísticos descriptivos e inferenciales. Se llegó a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: (p-valor < 0,001)

Así también, Lagos, (2015) en su tesis: Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la Institución Educativa Privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – provincia de Lima – región Lima en el año 2011. Es de tipo básico, diseño no experimental y de corte transversal. Se halló, utilizando el método estadístico de regresión y correlación una correlación conjunta de las dimensiones de la variable dependiente desempeño docente 0,851, y un valor $p < 0,05$, que permite afirmar que existe una relación significativa entre la influencia del clima institucional y el desempeño docente de los profesores de la institución educativa Trilce Salaverry ubicada en el Distrito de Jesús María. Con el método estadístico de correlación de Pearson, se halló, que existe relación entre las relaciones humanas ($p = 0,00$) y el desempeño de los docentes de la institución educativa Trilce Salaverry. Existe relación entre las dimensiones procesos internos (Valor $p = 0,000$) y sistemas abiertos (Valor $p = 0,000$).

2.2. Marco teórico:

2.2.1. Bases conceptuales de la variable clima organizacional

Según Concalves (2016), al clima organizacional se le ha llamado de diferentes maneras: ambiente, atmósfera, clima organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. Según el autor de todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.



Figura 1: Percepción de los trabajadores

Fuente: (Concalves, 2016)

Manifiesta Concalves (2016), lo destacable de éste enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, Figura 1, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Por tanto, estas percepciones dependen de buena medida de las

actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. Por ello que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Schneider y Hall, 1982).

Se puede observar que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima organizacional resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima, completando el circuito, que aparece en la Figura 2.

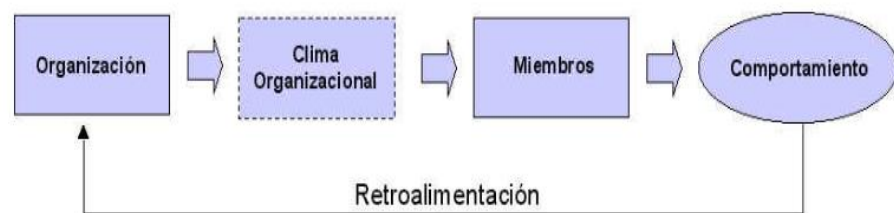


Figura 2: Circuito de la satisfacción

Fuente: (Schneider y Hall, 1982).

Entre los elementos del clima organizacional se destaca:

- El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima organizacional tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima organizacional es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima Organizacional, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otras son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.). En base a las

consideraciones precedentes se podría llegar a la siguiente definición de clima organizacional (Concalves, 2016):

El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.) (Guanepa, 2013).

Según Hall, citado por (2015), define al clima organizacional como todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predispone su comportamiento.

Litwin y Stinger (1978) proponen el siguiente esquema de clima organizacional:

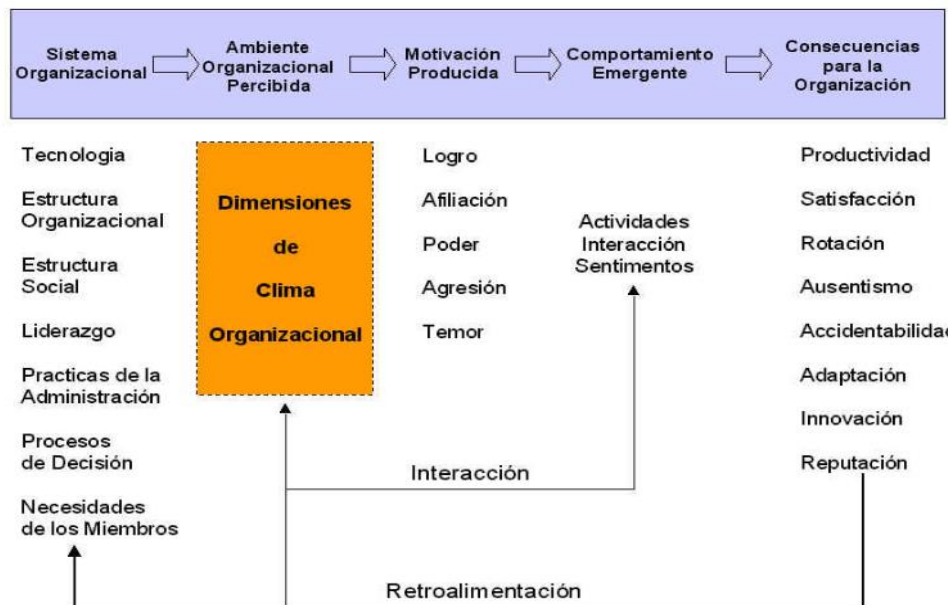


Figura 3: Esquema del clima organizacional

Fuente: (Litwin y Stinger ,1978)

Como se puede apreciar, las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de sus integrantes de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias para la organización que se traducen en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, malestar, rendimiento, conflictos, etc. De allí su importancia de esta variable para estudiarla en cada organización a fin de tomar las decisiones correctivas y oportunas.

Dimensiones del clima organizacional

Entre las alternativas para estudiar el Clima Organizacional (C.O.), se destaca la técnica de Litwin y Stinger, que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, estándares, conflictos e identidad (Concalves, 2016).

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son:

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

Por su parte, Dessler (1979) citado por en Chavez, 2016), plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las

definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer los cuales definen el clima como:

“El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”

El otro enfoque es subjetivo y fue propuesto por Halpin y Crofts: “La opinión que el empleado se forma de la organización”.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son:

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

Brunet (2002) señala a los investigadores James y Jones, los cuales definen al clima organizacional desde tres puntos de vista, éstos

son: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como:

“Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.”

La medida perceptiva de los atributos individuales representa una definición que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera, incluso, su grado de satisfacción.

Los principales defensores de esta tesis definen el clima como:

“Elementos meramente individuales relacionados principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización”. En la medida perceptiva de los atributos organizacionales el clima está definido como:

“Una serie de características que a) son percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades (departamentos), y que b) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus unidades

actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad”.

De otra parte, también se podría inferir que el término clima organizacional es:

“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” (Valverde, 2016)

Las definiciones de clima organizacional explican que:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo

un diagnóstico de clima organizacional dice la literatura que es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Likert, (citado por Brunet, 2004) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.

Litwin (1968) resalta que 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.

Pritchard y Karasick (1973) desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones.
11. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
12. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Asimismo, (Bowers & Taylor, 2000), en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

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.

Por su parte, (Brunet, 2007) afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

1. **Autonomía Individual.** Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.
2. **Grado de estructura que impone el puesto.** Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

3. **Tipo de recompensa.** Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
4. **Consideración, agradecimiento y apoyo.** Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

Según Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría del clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas,

decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes, son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Likert, (citado por Brunet, 1987), la combinación de dichas variables determinan dos grandes tipos de clima organizacional, los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. **Clima de tipo autoritario:** Sistema I Autoritaritarismo explotador, Sistema II Autoritaritarismo paternalista.
2. **Clima de tipo participativo:** Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo.

En el clima de tipo autoritario sistema I, autoritario explotador, la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario sistema II, autoritario paternalista, existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado. En el clima de tipo participativo sistema III, consultivo, la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

En el clima participativo sistema IV, participación en grupo, existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica. Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa. Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La evaluación del clima se hizo usando la Work Environment Scale (WES) de Moos (1989). Este instrumento, compuesto por 90 items con respuesta dicotómica verdad/falso, evalúa las siguientes dimensiones del clima organizacional.

Implicación. Esta dimensión mide hasta qué punto los empleados se sienten implicados en su trabajo.

Cohesión. Esta dimensión se basa en las relaciones de amistad y apoyo en que viven los trabajadores entre sí.

Apoyo. Esta dimensión se refiere al apoyo y el estímulo que da la dirección a sus empleados.

Autonomía. Este factor se refiere al grado en que la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar sus decisiones.

Organización. Este elemento se refiere al punto en que el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.

Presión. Esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.

Claridad. Esta dimensión mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.

Control. Este factor se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a los empleados.

Innovación. Este rasgo mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.

Comodidad. Esta dimensión hace referencia a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Las dimensiones de implicación, cohesión y apoyo conforman el factor de relaciones interpersonales; las dimensiones de autonomía, organización y presión se agrupan en el factor de autorrealización; y, finalmente, las dimensiones de claridad, control, innovación y comodidad dan lugar al factor de estabilidad/cambio.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

El desarrollo del concepto de clima social y su investigación inicial comienza en la década de los treinta con las investigaciones de Lewin y sus colaboradores (Lewin, 1951; Lewin, Lippit y White, 1939).

Aunque no existe un acuerdo total sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad (ver por ejemplo Guion, 1973), existe bastante acuerdo en considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo (Jackson y Slocum, 1988; James y Jones, 1974; Joyce y Slocum, 1984).

A través de esta percepción de los atributos organizacionales los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, considerando que son propiedades objetivas de la organización (Rentsch, 1990). Con independencia del autor o teoría

de referencia, hay un amplio acuerdo en que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del ambiente organizacional, aunque el número de las mismas varía según los autores. Así, por ejemplo, Payne y Mansfield (1978) señalan 2, Likert (1967) propone 8; Steers (1977) sugiere 10; Moos e Insel (1974) también sugieren 10 (Brunet, 1983 o Moran y Volkwein, 1992).

Dimensiones según Litwin y Stinger:

Para los profesores Litwin y Stinger (1968) existen nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional. Estas son:

1. **Estructura:** Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.
2. **Responsabilidad:** También conocida como 'empowerment', esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

3. **Recompensa:** Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.
4. **Desafío:** Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos.
5. **Relaciones:** El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.
6. **Cooperación:** Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.
7. **Estándares:** Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

8. **Conflictos:** ¿Cuál es la reacción ante una crisis? La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.
9. **Identidad:** Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

2.2.2. Bases conceptuales de la variable satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL: Para evaluar la satisfacción de los empleados se empleó el Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969). Este instrumento es el más empleado para la evaluación de la satisfacción laboral y es el modelo por el que se han desarrollado la mayoría de las medidas de satisfacción laboral.

El JDI, que en ocasiones se llama en castellano Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST), evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del salario trabajo: (1) Los compañeros, (2) el trabajo y las tareas, (3) las oportunidades de promoción, (4) el mando y la satisfacción, y (5) el salario. La fiabilidad por consistencia interna de las escalas calculadas por el método de división por mitades con la corrección de Spearman-Brown es .80, .88, .81, y .70 para trabajo,

mandos, compañeros y promoción. En el manual español no se informa de la fiabilidad de la escala de salario.

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

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

Otros conceptos:

Según Locke (1976), ha definido la satisfacción laboral 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 que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

De igual manera, Schneider (1985) indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes

investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

De una u otra manera, la satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada & Tous, 1993). Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Asimismo, Faria (1995), citado por Pedraza (2010), considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia

otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad. Este concepto va ligado a otras condiciones; es decir a la motivación, a la estabilidad, a las condiciones de trabajo, a la satisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. En el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Para Marquez (2015), la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Asimismo, Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Generalmente, las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Además, se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- **Satisfacción general.** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo
- **Satisfacción por facetas.** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Es más, sostiene Marquez (2015) que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Según Robbins (1999), entre estos factores, se puede 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 puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”:

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.

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.

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.

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.

Retroalimentación del puesto mismo, 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.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En cuanto a las dimensiones para el diseño de cuestionarios desarrollado por Chiang & Nuñez (2007) & Chiang *et al* (2008), para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajo de instituciones públicas; es decir, tomando los 8 factores como ser:

- Satisfacción por el trabajo en general
- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
- Satisfacción con la forma en que se realiza su trabajo
- Satisfacción con las oportunidades de desarrollo
- Satisfacción con la relación subordinado- supervisor
- Satisfacción con la remuneración
- Satisfacción para decidir autónomamente
- Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades.

2.3. Marco conceptual

Clima organizacional: El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). Sus dimensiones:

Implicación. Esta dimensión mide hasta qué punto los empleados se sienten implicados en su trabajo.

Cohesión. Esta dimensión se basa en las relaciones de amistad y apoyo en que viven los trabajadores entre sí.

Apoyo. Esta dimensión se refiere al apoyo y el estímulo que da la dirección a sus empleados.

Autonomía. Este factor se refiere al grado en que la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar sus decisiones.

Organización. Este elemento se refiere al punto en que el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.

Presión. Esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.

Claridad. Esta dimensión mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.

Control. Este factor se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a los empleados.

Innovación. Este rasgo mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.

Comodidad. Esta dimensión hace referencia a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Satisfacción laboral: 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 que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es puro, también recibe el nombre de investigación básica, teórica o dogmática que busca describir las características de la variable de estudio (dependiente y la variable independiente) y su propósito no solo es determinar la relación entre las variables, sino el grado de impacto o incidencia de una sobre la otra.

3.1.2. Diseño de investigación

Según Kerlinger(1988), se trata de un diseño no experimental, ya que se trata de una indagación empírica y sistemática en el cual el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes.

3.1.3. Niveles de investigación:

Según la línea de investigación que manifiesta Supo (2014) para llegar al nivel explicativo, en particular para una investigación observacional, con el propósito de encontrar la influencia sobre las

variables, es necesario recorrer los diferentes niveles que comprende la línea de investigación:

- A. Descriptivo.** Porque comprende la descripción, registro, análisis de las variables.
- B. Correlacional:** Según Hernández (2010), tiene por objeto la determinación de la relación o asociación entre las variables de la presente investigación. La misma que es condijo previa para determinar en el nivel explicativo la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.
- C. Explicativo.** Son estudios que plantean relaciones de causalidad o incidencia sobre las variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la institución en estudio se estima en 235 trabajadores, siendo la muestra de:

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{D^2 \cdot (N-1) + p(1-p)Z^2}$$

N	Población	240	
p	Proporción de éxito	0,5	
Z	Nivel del Confianza	1,96	(95 % de confianza)
D	Nivel de Precisión	0,05	(5 %)
MUESTRA		151	

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA
Variable Independiente: Clima Organizacional	“Es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento (Chiavenato, 2014)	Esta da en la integridad de sus dimensiones como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos	Relación con la Jefatura Relaciones interpersonales Reconocimiento laboral Autonomía en la ejecución del trabajo	Ordinal
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Davis y Newstrom (2003),.	Es una herramienta de gestión dimensionada en satisfacción por: las relaciones, condiciones físicas, reconocimiento.	Satisfacción por las relaciones con sus superiores Satisfacción por condiciones físicas Satisfacción por la participación en las decisiones Satisfacción con su trabajo Satisfacción por el reconocimiento	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Con la finalidad de cumplir los objetivos y contrastar las hipótesis, 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 de la Municipalidad de Pocollay) corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica que ha permitido proveer datos para el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

3.4.2. Instrumentos

Para evaluar la percepción de las unidades de estudio se ha utilizado dos instrumentos, uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y 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, con escalas de valoración de 1 a 5 respectivamente.

3.5. Proceso y análisis de los datos

Este proceso consta normalmente de tres etapas, el primero referido al contenido, donde participan los expertos con su opinión y aportes respecto a los ítems o elementos propuestos; la segunda etapa, referido al constructo o rasgo, busca ratificar estadísticamente, a través de una prueba, la opinión de los expertos; la tercera etapa, referido al criterio, compara las mediciones del instrumento con otro que mide el mismo constructo o rasgo. La validez que acompaña el estudio es la de contenido y de constructo.

Según Abad, Garrido, Olea & Ponsoda (2006, p. 61), “La validación es un proceso continuo, que incluye procedimientos diferentes para

comprobar si el cuestionario mide realmente lo que dice medir. Dicho de otro modo, tiene que ver con el tipo de conclusiones o inferencias que pueden realizarse a partir de las puntuaciones obtenidas en el test”.

Previa a la validez de cada instrumento se definieron los rasgos a evaluar, “Clima Organizacional” y la “Satisfacción Laboral”, desarrollados y analizados con detalle en el marco teórico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se presentan los datos analizados en relación a las preguntas de investigación y a las hipótesis planteadas. Por consiguiente se ha seguido un ordenamiento lógico, del análisis de la consistencia interna de los datos, la fiabilidad y validez de contenido de las variables.

4.1. VALIDEZ INTERNA DE LOS INSTRUMENTOS:

4.1.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LOS ITEMS

Tabla 1.

Análisis de correlaciones de la variable clima organizacional.

	Clima organizacional	Correlación de Pearson
Item1	Mi jefe es una persona de principios y valores	0,602
Item2	Mi jefe es una persona abierto al dialogo	0,583
Item3	Mi jefe cumple con los compromisos que asume	0,589
Item4	Mi jefe es discreto y confiable.	0,602
Item5	Mi jefe otorga respaldo integral	0,654
Item6	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	0,576
Item7	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	0,557
Item8	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta institución	0,574
Item9	Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo.	0,567
Item10	Puedo contar con un trato gusto por parte de mi jefe	0,683
Item11	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	0,619
Item12	Mi jefe no tiene trabajadores favoritos	0,541
Item13	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas	0,702
Item14	Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas.	0,648
Item15	Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas	0,576
Item16	A mi jefe le agrada las sugerencias	0,547
Item17	Las compañeras trabajan en mi oficina se llevan bien entre sí.	0,463
Item18	Mis compañeros muestran una preocupación por el otro.	0,446
Item19	Existe compañerismo en mi centro de trabajo.	0,464
Item20	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en mi oficina.	0,522
Item21	Siento que tengo cosas en común con la gente que trabaja en mi oficina.	0,352
Item22	Mi jefe me respalda y de ja que yo aprenda de mis propios errores.	0,626
Item23	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer notar de la mejor manera.	0,428
Item24	Mi jefe conoce mis fortalezas y debilidades y malos hace notar de la menor manera.	0,637
Item25	Puedo contar con una felicitación cuando realizó bien mi trabajo.	0,609
Item26	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar problemas.	0,627
Item27	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	0,225
Item28	Determino los estándares de ejecución de i trabajo.	0,239
Item29	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	0,460
Item30	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	0,380
Item31	Cuento con el empoderamiento para el desarrollo de mis tareas diarias.	0,214

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 1 se muestra la magnitud de la correlación; es decir, cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable clima organizacional y como se puede apreciar el grado de correlación es demasiado alto, tal como lo corrobora el alfa de Crombach.

Tabla 2.

Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL		Correlación de Pearson
Item1	La frecuencia con que es supervisado.	0,572**
Item2	La supervisión que ejercen sobre usted.	0,549**
Item3	Las relaciones personales con sus superiores.	0,575**
Item4	La forma en que sus superiores juegan su tarea.	0,543**
Item5	El apoyo que recibe de sus superiores	0,645**
Item6	La ventilación de su lugar de trabajo.	0,712**
Item7	La iluminación de su lugar de trabajo.	0,606**
Item8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	0,673**
Item9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	0,697**
Item10	La temperatura de su local de trabajo.	0,643**
Item11	La participación en la formulación de planes y programas.	0,758**
Item12	La responsabilidad y la autoridad delegada para la toma de decisiones	0,739**
Item13	Su participación en las decisiones de su oficina	0,564**
Item14	Su participación en las decisiones institucionales importantes.	0,566**
Item15	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.	0,765**
Item16	La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	0,432**
Item17	La oportunidad que se ofrece para poner en práctica sus competencias.	0,679**
Item18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	0,672**
Item19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.	0,474**
Item20	La satisfacción por objetivos y metas que se logra alcanzar.	0,535**
Item21	Las oportunidades de ascenso que tiene.	0,692**
Item22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.	0,682**
Item23	El salario que usted recibe.	0,702**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 2 se muestra la magnitud de la correlación; es decir, cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable satisfacción laboral y como se puede apreciar, la pregunta 16 es la más baja con una correlación de 0,432 y la más alta la pregunta 15 con 0,765.

Tabla 3.

Análisis de variabilidad de la variable clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL		Media	Varianz
Item1	Mi jefe es una persona de principios y valores	3,73	0,972
Item2	Mi jefe es una persona abierto al dialogo	3,83	0,792
Item3	Mi jefe cumple con los compromisos que asume	3,70	1,013
Item4	Mi jefe es discreto y confiable.	3,66	0,838
Item5	Mi jefe otorga respaldo integral	3,42	0,846
Item6	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	3,62	0,878
Item7	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	3,93	0,662
Item8	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta institución	3,62	0,985
Item9	Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo.	3,77	0,766
Item10	Puedo contar con un trato gusto por parte de mi jefe	3,65	0,963
Item11	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	3,59	0,964
Item12	Mi jefe no tiene trabajadores favoritos	3,38	0,998
Item13	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas	3,46	0,863
Item14	Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas.	3,65	0,803
Item15	Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas	3,66	0,758
Item16	A mi jefe le agrada las sugerencias	3,62	0,678
Item17	Las compañeras trabajan en mi oficina se llevan bien entre sí.	3,78	0,932
Item18	Mis compañeros muestran una preocupación por el otro.	3,41	0,897
Item19	Existe compañerismo en mi centro de trabajo.	3,62	0,823
Item20	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en mi oficina.	3,70	0,931
Item21	Siento que tengo cosas en común con la gente que trabaja en mi oficina.	3,52	0,718
Item22	Mi jefe me respalda y de ja que yo aprenda de mis propios errores.	3,44	0,808
Item23	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer notar de la mejor manera.	3,06	0,630
Item24	Mi jefe conoce mis fortalezas y debilidades y malos hace notar de la menor manera.	3,25	0,680
Item25	Puedo contar con una felicitación cuando realizó bien mi trabajo.	3,25	0,830
Item26	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar problemas.	3,23	0,896
Item27	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	3,49	0,852
Item28	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	3,62	0,718
Item29	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	3,45	0,889
Item30	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	3,65	0,816
Item31	Cuento con el empoderamiento para el desarrollo de mis tareas diarias.	3,57	1,060

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 2 se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la variable clima organizacional, la de mayor variabilidad es la pregunta 3 con una media de 3,70 y una varianza de 1,013 y la pregunta 23 tiene una media de 3,06 y una varianza de 0,630 que sería la menor; sin embargo, muestran todas las preguntas alto nivel discriminante, la cual le da validez interna a la variable.

Tabla 4.

Análisis de variabilidad de la variable satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL		Media	Varianza
Item1	La frecuencia con que es supervisado.	4,74	1,673
Item2	La supervisión que ejercen sobre usted.	4,95	1,245
Item3	Las relaciones personales con sus superiores.	5,13	1,556
Item4	La forma en que sus superiores juegan su tarea.	4,87	1,542
Item5	El apoyo que recibe de sus superiores	4,73	2,186
Item6	La ventilación de su lugar de trabajo.	3,67	3,330
Item7	La iluminación de su lugar de trabajo.	4,20	3,067
Item8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	3,52	3,438
Item9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	4,10	2,690
Item10	La temperatura de su local de trabajo.	3,13	3,409
Item11	La participación en la formulación de planes y programas.	3,83	3,050
Item12	La responsabilidad y la autoridad delegada para la toma de decisiones	3,81	2,459
Item13	Su participación en las decisiones de su oficina	4,85	1,250
Item14	Su participación en las decisiones institucionales importantes.	4,86	1,347
Item15	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.	4,13	2,836
Item16	La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	4,72	1,778
Item17	La oportunidad que se ofrece para poner en práctica sus competencias.	4,66	1,918
Item18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	4,66	2,121
Item19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.	5,36	1,685
Item20	La satisfacción por objetivos y metas que se logra alcanzar.	5,17	1,646
Item21	Las oportunidades de ascenso que tiene.	3,89	2,861
Item22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.	3,34	3,425
Item23	El salario que usted recibe.	3,47	3,371

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 4 se aprecia el nivel de variabilidad o carácter discriminante de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la variable satisfacción laboral, siendo la mayor la pregunta 10 con una media de 3,13 y una varianza de 3,409; de igual manera la pregunta 2 con una media de 4,95 y una varianza de 1,245 que sería la de menor valor. Sin embargo, todas tienen elevado grado de variabilidad.

4.2. DATOS ESTADÍSTICOS SEGÚN LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1. Prueba de normalidad:

4.2.1.1. Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral

Planteamiento de hipótesis

Ho: La distribución de la variable satisfacción laboral tiene una distribución normal.

Hi: La distribución de la variable satisfacción laboral no tiene una distribución normal.

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de prueba: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Tabla 5.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Satisfacción Laboral

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SATISFACCIÓN LABORAL
N		151
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,06
	Desviación estándar	0,723
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,241
	Positivo	0,241
	Negativo	-0,235
Estadístico de prueba		0,241
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Regla de decisión

$P(\text{sig asintot}) < 0,05$: rechazar la H_0

$P(\text{sig asintot}) > 0,05$: No rechazar la H_0

SIG o P-valor : 0,000

Decisión estadística:

$0,000 < 0,05$; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable satisfacción laboral no tiene una distribución normal.

Interpretación:

En la Tabla 5 la variable satisfacción laboral, sus datos no presenta una distribución normal.

4.2.1.2. Prueba de normalidad para la variable clima organizacional**Planteamiento de hipótesis**

Ho: La variable clima organizacional tiene una distribución normal

Hi: La variable clima organizacional no tiene una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de prueba: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Tabla 6.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable clima organizacional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA ORGANIZACIONAL
N		151
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,97
	Desviación estándar	0,673
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,277
	Positivo	0,272
	Negativo	-0,277
Estadístico de prueba		0,277
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Regla de decisión

$P(\text{sig asintot}) < 0,05$: rechazar la H_0

$P(\text{sig asintot}) > 0,05$: No rechazar la H_0

SIG o P-valor : 0,000

Decisión estadística:

$0,000 < 0,05$; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable clima organizacional sus datos no tienen una distribución normal.

Interpretación:

En la Tabla 6 la variable clima organizacional, sus ítems no siguen una distribución normal.

4.3. Prueba de homocedasticidad:

4.3.1. Prueba de homogeneidad de varianza para satisfacción laboral

Tabla 7.

Prueba de homogeneidad de varianza satisfacción laboral

ANOVA					
SATISFACCIÓN LABORAL					
	Suma de		Media		
	cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	18,794	39	0,482	0,896	0,006
Dentro de grupos	59,670	111	0,538		
Total	78,464	150			

P (sig) < 0,05: rechazar la Ho

P (sig) > 0,05: No rechazar la Ho

SIG o P-valor : 0,006

Decisión estadística:

0,006 < 0,05; por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir la varianza de los grupos a comparar no son iguales.

Interpretación:

La varianza de los grupos a comparar no son homogéneas.

Conclusión estadística:

De acuerdo a la Tabla 7 y a la prueba de homogeneidad de varianzas, se puede afirmar que con los datos de la variable de estudio satisfacción laboral no se puede aplicar pruebas paramétricas, sino no paramétricas para la comprobación de las hipótesis.

4.3.2. Prueba de homogeneidad de varianza variable clima organizacional

Se procede a realizar la prueba Test de Levene.

Planteamiento de hipótesis

Ho: Las varianzas de los grupos a comparar son iguales.

Hi: Las varianzas de los grupos a comparar no son iguales.

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de prueba: Estadístico de Levene

Tabla 8.

Homogeneidad de varianza clima organizacional

		Prueba de homogeneidad de varianza			
		Estadístico de Levene.	df1	df2	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	Se basa en la media.	6,745	2	148	0,002
	Se basa en la mediana.	1,836	2	148	0,163
	Se basa en la mediana.	1,836	2	140,698	0,163
	Se basa en la media recortada.	5,811	2	148	0,004

Regla de decisión

P (sig) < 0,05: rechazar la Ho

P (sig) > 0,05: No rechazar la Ho

SIG o P-valor : 0,261

Decisión estadística:

0,02 < 0,05; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la varianza de los grupos a comparar no son iguales.

Interpretación:

Según la Tabla 8, la varianza de los grupos a comparar no son homogéneas.

4.4. FIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

Tabla 9.
Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

4.4.1. Análisis de fiabilidad de la variable clima organizacional

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS 22, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

Tabla 10.

Alpha de Cronbach clima organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	31

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 10 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,941; lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Clima Organizacional” es de alta confiabilidad

4.4.2. Análisis de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS 22, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación.

Tabla 11.

Alpha de Cronbach de satisfacción laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,949	23

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 11 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,949; lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable satisfacción laboral es de alta confiabilidad.

4.5. VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**4.5.1. Validez de contenido de la variable satisfacción laboral**

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 07, la validez del instrumento para la variable satisfacción laboral, se puede apreciar en la Tabla 12.

Tabla 12.

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable satisfacción laboral

INDICADORES	1	2	3
1. Considera Usted que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir.	4	4	4
2. Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio	4	3	4
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio.	4	3	5
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a muestras similares obtendríamos también datos similares.	3	4	3
5. Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio.	4	3	5
6. Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos.	4	3	3
7. Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	3	4	3
8. Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento.	3	4	4
9. Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen.	5	3	4
10. Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable.	4	4	4

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13.

Calificación del instrumento para la variable satisfacción laboral

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,0000 – 1,5100	A	Adecuación total
1,1511 – 3,021	B	Adecuación en gran medida
3,022 - 4,532	C	Adecuación promedio
4,533 - 6,043	D	Adecuación escasa
6,044 - 7,554	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según las Tablas 12 y 13 y los procesos que figuran en el anexo 05, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,510 y cae dentro del Intervalo B. Por tanto, el instrumento satisfacción laboral, supera la prueba de validez (validez de contenido)

4.5.2. Validez de contenido de la variable clima organizacional

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 06 la validez del instrumento para la variable clima organizacional, se puede apreciar en la Tabla 14.

Tabla 14.

Valoración de expertos del instrumento clima organizacional

INDICADORES	1	2	3
1. Considera Usted que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir	4	3	3
2. Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio.	4	4	4
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio.	4	5	4
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a muestras similares obtendríamos también datos similares.	3	4	3
5. Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio.	3	3	5
6. Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos.	5	3	3
7. Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	3	4	3
8. Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento.	4	4	4
9. Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen.	4	5	5
10. Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable.	4	3	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15.

Calificación del instrumento para la variable clima organizacional

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 -1,929	A	Adecuación total
1,930 – 3,859	B	Adecuación en gran medida
3,860 – 5,789	C	Adecuación promedio
5,790 – 7,719	D	Adecuación escasa
7,720 – 8,912	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 14 y 15 los procesos que figuran en el anexo 05, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,929 y cae dentro del Intervalo B. Por tanto, el instrumento clima organizacional supera la prueba de validez (validez de contenido).

4.6. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

4.6.1. Análisis de la variable satisfacción laboral

4.6.1.1. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas:

Tabla 16.

Análisis descriptivo satisfacción laboral

Satisfacción Laboral por Condiciones Físicas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	86	57,0	57,0	57,0
	NIVEL MEDIO	33	21,9	21,9	78,8
	NIVEL ALTO	32	21,2	21,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En los resultados de la Tabla 16 y Figura 4 se muestra el “Nivel Bajo de Satisfacción Laboral en su dimensión Condiciones Físicas” con un 56,95 %, seguido de un nivel medio con el 21,85 %.

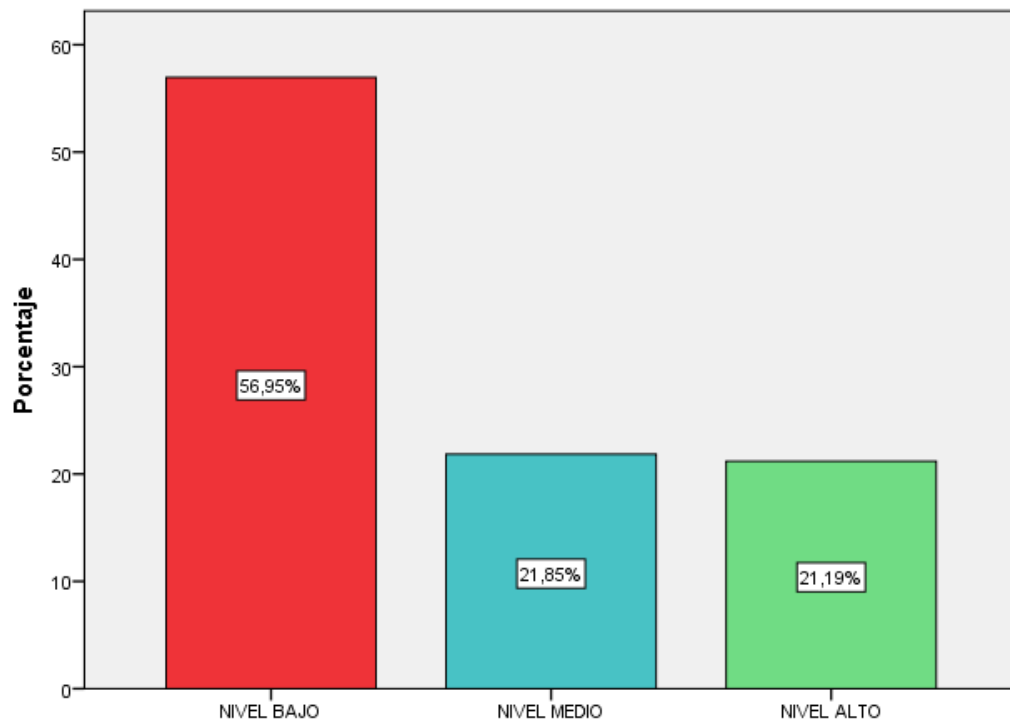


Figura 4 : Satisfacción Laboral por Condiciones Fisicas

Fuente: Elaboración propia

4.6.1.2. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión participación de las decisiones:

Tabla 17.

Satisfacción laboral por la participación en las decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	60	39,7	39,7	39,7
	MEDIO	48	31,8	31,8	71,5
	ALTO	43	28,5	28,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 17 y Figura 5 muestran el “Nivel Bajo de satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones con un 39,74 %, seguido de un nivel medio de satisfacción con el 31,79 %.

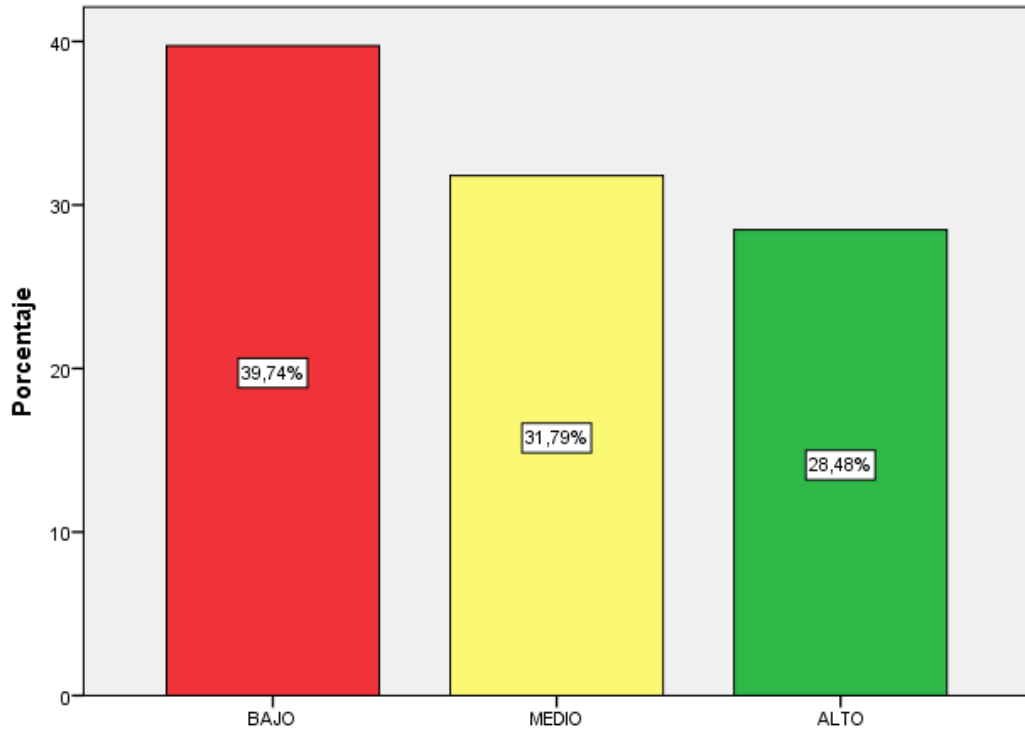


Figura 5 : Satisfacción laboral en su dimensión participación en decisiones

Fuente: Elaboración propia

4.6.1.3. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión por su trabajo:

Tabla 18.

Satisfacción laboral por su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	30	19,9	19,9	19,9
	MEDIO	40	26,5	26,5	46,4
	ALTO	81	53,6	53,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 18 y Figura 6 muestran un “Nivel alto de satisfacción laboral en su dimensión por su trabajo con un 53,64 %, seguido de un nivel medio con el 26,49 %.

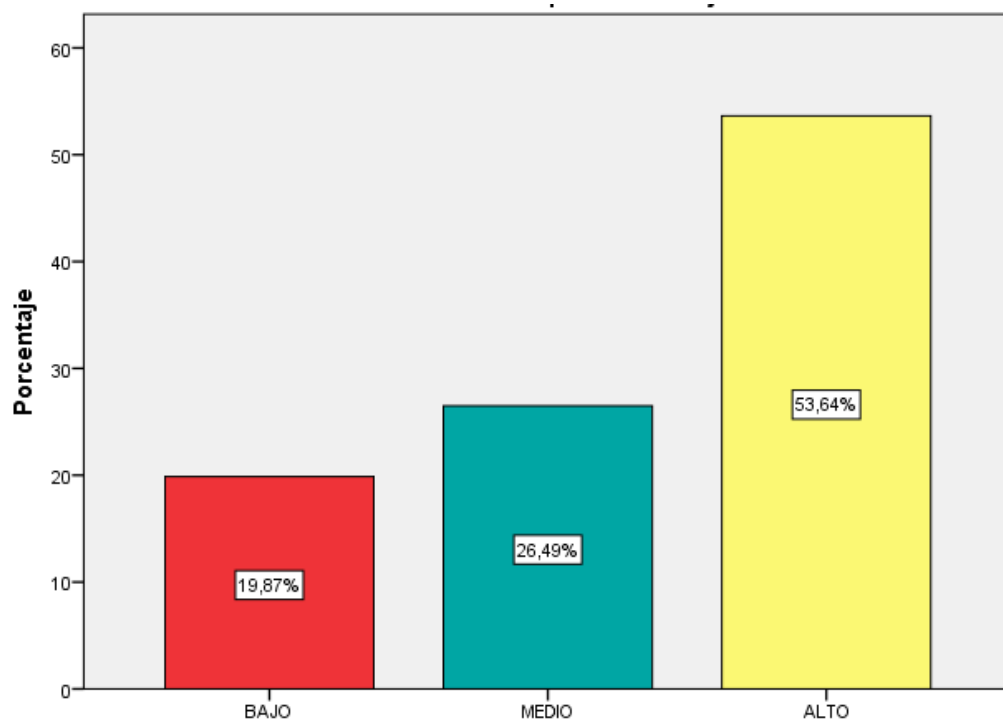


Figura 6: Satisfacción laboral en su dimensión por su trabajo

Fuente: Elaboración propia

4.6.1.4. Análisis de la variable satisfacción laboral en su dimensión por el reconocimiento:

Tabla 19.

Satisfacción laboral por el reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	89	58,9	58,9	58,9
	MEDIO	37	24,5	24,5	83,4
	ALTO	25	16,6	16,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 19 y Figura 7 muestran un nivel bajo en cuanto a la satisfacción laboral en su dimensión por el reconocimiento en un 58,94 %, seguido de una satisfacción media con el 24,5 %.

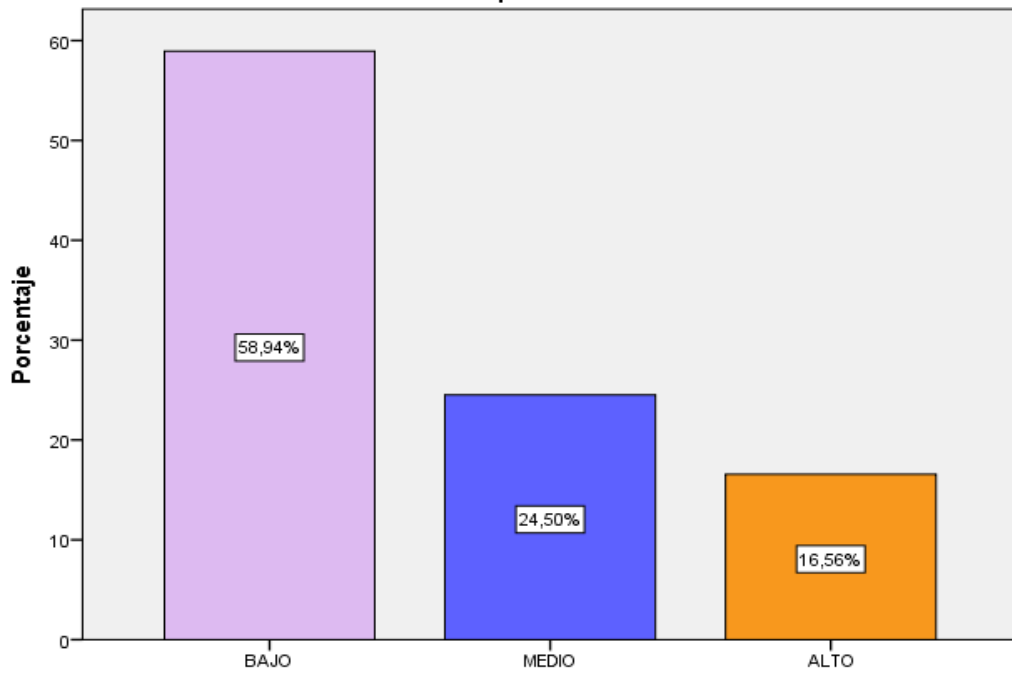


Figura 7: Satisfacción laboral en su dimensión por el reconocimiento

Fuente: Elaboración propia

4.6.2. Análisis por dimensiones de la variable clima organizacional

4.6.2.1. Análisis de la variable clima organizacional en su dimensión relaciones con la jefatura:

Tabla 20.

Clima organizacional en su dimensión relación con la jefatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	29	19,2	19,2	19,2
	MEDIO	79	52,3	52,3	71,5
	ALTO	43	28,5	28,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 20 y Figura 8 muestran el “Nivel Medio de Clima Organizacional, en su dimensión relación con la jefatura”, con un 52,32 %, seguido de un alto clima organizacional con el 28,48 %.

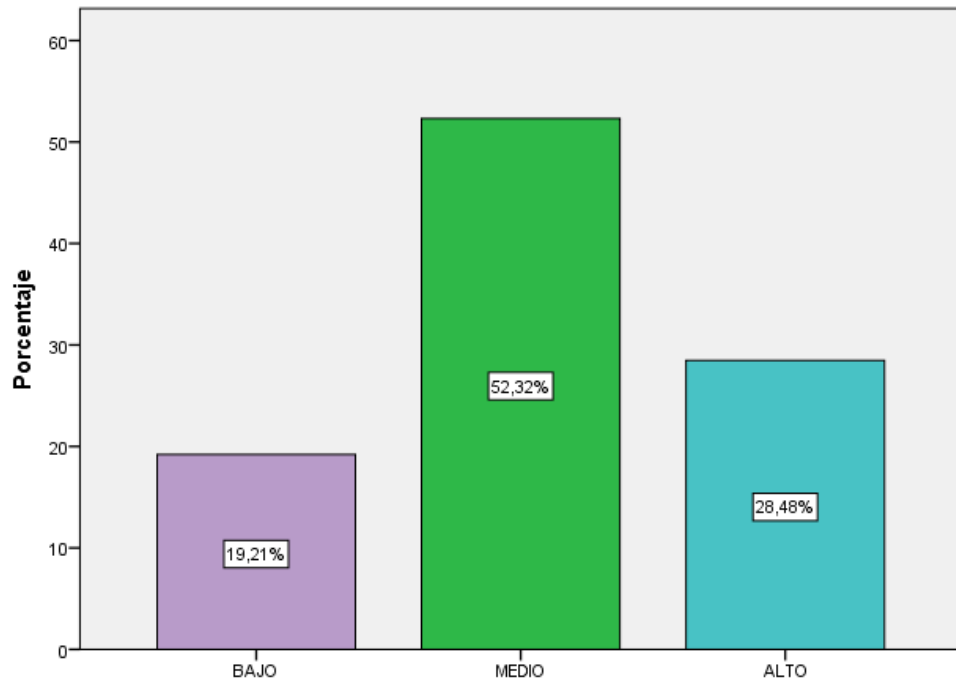


Figura 8: Satisfacción laboral en su dimensión relación con la jefatura
Fuente: Elaboración propia

4.6.2.2. Análisis de la variable clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales:

Tabla 21.

Clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	30	19,9	19,9	19,9
	MEDIO	87	57,6	57,6	77,5
	ALTO	34	22,5	22,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 21 y Figura 9 muestran el “Nivel Medio de Clima Organizacional, en su dimensión relaciones interpersonales”, con un 57,62 %, seguido de un alto clima organizacional con el 22,52 %.

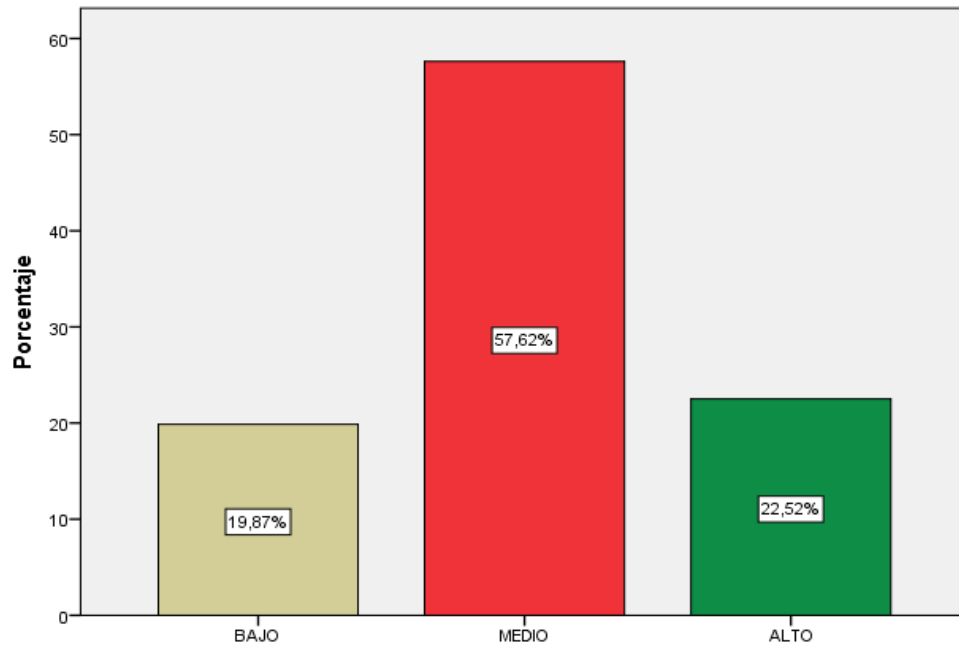


Figura 9: Clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales

Fuente: Elaboración propia

4.6.2.3. Análisis de la variable clima organizacional en su dimensión reconocimiento laboral:

Tabla 22.

Clima organizacional en su dimensión reconocimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	54	35,8	35,8	35,8
	MEDIO	89	58,9	58,9	94,7
	ALTO	8	5,3	5,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 22 y Figura 10 muestran el “Nivel medio de clima organizacional, en su dimensión reconocimiento laboral”, con un 58,94 %, seguido de un bajo clima organizacional con el 35,76 %.

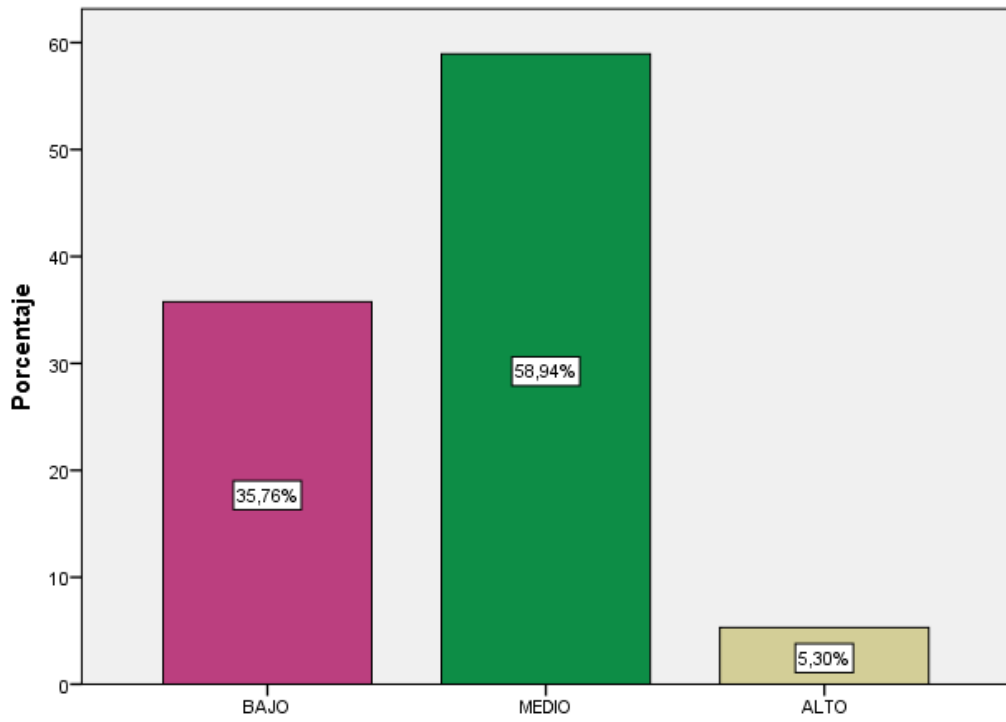


Figura 10: Clima organizacional en su dimensión reconocimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

4.6.2.4. Análisis de la Variable Clima Organizacional en su Dimensión Autonomía del Trabajo:

Tabla 23.

Clima organizacional en su dimensión autonomía del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	35	23,2	23,2	23,2
	MEDIO	93	61,6	61,6	84,8
	ALTO	23	15,2	15,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 24, los niveles de satisfacción laboral son regulares con el 47,7 % y en relación al clima organizacional es moderado con un resultado del 55,0 %.

4.7. Análisis cruzado de las variables: Satisfacción laboral y la variable desarrollo organizacional

Tabla 24.

Tabulación cruzada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral

			SATISFACCION LABORAL			Total
			BAJO NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	REGULAR NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	ALTO NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	
CLIMA ORGANIZACIONAL	DEBIL CLIMA ORGANIZACIONAL	Recuento	24	11	1	36
		% del total	15,9%	7,3%	0,7%	23,8%
	MODERADO CLIMA ORGANIZACIONAL	Recuento	9	51	23	83
		% del total	6,0%	33,8%	15,2%	55,0%
	FUERTE CLIMA ORGANIZACIONAL	Recuento	2	10	20	32
		% del total	1,3%	6,6%	13,2%	21,2%
Total		Recuento	35	72	44	151
		% del total	23,2%	47,7%	29,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 24, los niveles de satisfacción laboral son regulares con el 47,7 % y en relación al clima organizacional es moderado con un resultado del 55,0 %.

4.8. RESULTADO INTEGRAL POR VARIABLE

4.8.1. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 25.

Variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	35	23,2	23,2	23,2
REGULAR NIVELDE SATISFACCION LABORAL	72	47,7	47,7	70,9
ALTO NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	44	29,1	29,1	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 25 y Figura 11 representan la variable “Satisfacción Laboral”. El resultado obtenido fue de: regular nivel de satisfacción laboral con un 47,68 %, seguidamente de una alta satisfacción laboral con un 29,14 %.

Tabla 26.

Escala de valoración de la variable satisfacción laboral

Niveles	Puntaje
Baja satisfacción laboral	[23 – 54)
Regular satisfacción laboral	[55 – 86)
Alta satisfacción laboral	[87 – 115]

Fuente: Elaboración propia

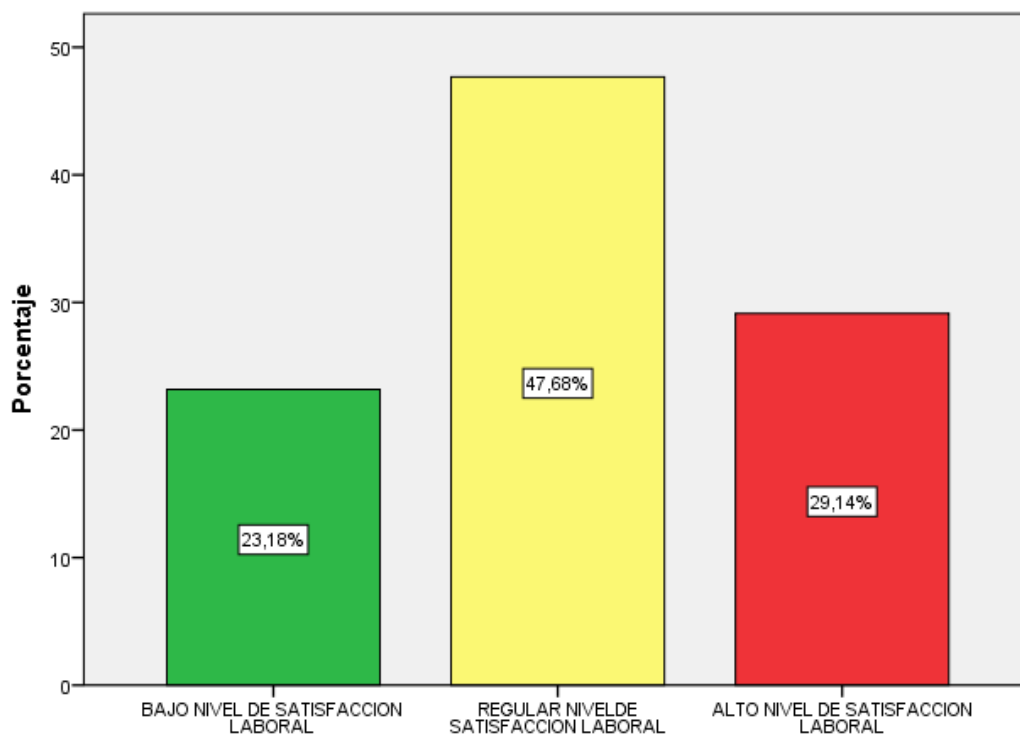


Figura 11. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable satisfacción laboral

Fuente: Tabla 25

4.8.2. Resultado de la variable clima organizacional:

Tabla 27.

Frecuencia de la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DÉBIL CLIMA ORGANIZACIONAL	36	23,8	23,8	23,8
	MODERADO CLIMA ORGANIZACIONAL	83	55,0	55,0	78,8
	FUERTE CLIMA ORGANIZACIONAL	32	21,2	21,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 27 y Figura 12 muestra el “Nivel del Clima Organizacional”. El resultado obtenido fue de: nivel moderado del clima organizacional con un 54,97 %, seguido de un débil clima organizacional con el 23,84 %.

Tabla 28.

Escala de valoración de la variable clima organizacional:

Niveles	Puntaje
Débil clima organizacional	[31 – 72)
Moderado clima organizacional	[73 – 114)
Fuerte clima organizacional	[115 – 155]

Fuente: Elaboración propia.

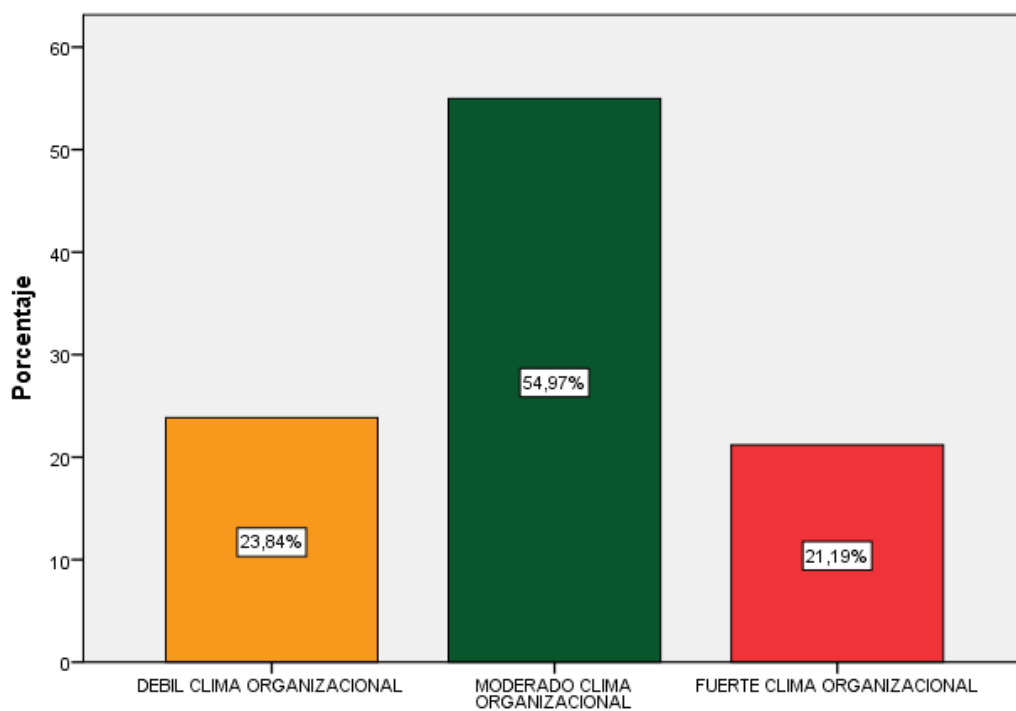


Figura 12. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable clima organizacional

Fuente: Elaboración propia.

4.9. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.9.1. Verificación de la primera hipótesis específica satisfacción laboral

H_0 : El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacollay, Región Tacna, año 2016, no es regular.

H_1 : El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es regular.

a) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

c) **Estadístico de prueba:** Chi cuadrado para una muestra

Tabla 29.

Tabla de frecuencias para la variable satisfacción laboral

				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	NIVEL	DE				
	SATISFACCIÓN			35	23,2	23,2	23,2
	LABORAL						
	REGULAR	NIVEL	DE				
	SATISFACCIÓN			72	47,7	47,7	70,9
	LABORAL						
	ALTO	NIVEL	DE				
	SATISFACCIÓN			44	29,1	29,1	100,0
	LABORAL						
	Total			151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30.

Prueba Chi cuadrado para una muestra de satisfacción laboral

Estadísticos de prueba	
SATISFACCIÓN LABORAL	
Chi-cuadrado	14,795 ^a
Gl	2
Sig. asintótica	0,001

a. 0 casillas (0,0 %) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 50,3.

d) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

La Tabla 29 muestra un regular nivel de satisfacción laboral y con la Tabla 30 se observa que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,001 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1).; es decir: *El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es regular.*

4.9.2. Verificación de la segunda hipótesis específica: Clima Organizacional

Hipótesis específicas:

- H_0 : El nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016, no es moderado.
 - H_1 : El nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es moderado.
- e) **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

f) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

g) **Estadístico de prueba:** Chi cuadrado para una muestra

Tabla 31.

Tabla de frecuencia clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DÉBIL CLIMA ORGANIZACIONAL	36	23,8	23,8	23,8
	MODERADO CLIMA ORGANIZACIONAL	83	55,0	55,0	78,8
	FUERTE CLIMA ORGANIZACIONAL	32	21,2	21,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32.

Chi-cuadrado para una muestra-clima organizacional

Estadísticos de prueba	
CLIMA ORGANIZACIONAL	
Chi-cuadrado	31,960 ^a
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0 %) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 50,3.

Fuente: Elaboración propia.

h) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

La Tabla 31 muestra un nivel moderado de clima organizacional y según la Tabla 32, se observa que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: *“El nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2013, es moderado”*.

4.9.3. Verificación de la tercera hipótesis específica: Clima organizacional

- **H_0 :** El Clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016.
- **H_1 :** El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016.

- a) **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .
- c) **Estadístico de prueba:** Correlación de Tau-b de Kendall

Tabla 33.

Análisis de correlación por dimensiones de la variable dependiente e independiente.

		Correlaciones					
			Clima organizacional en su Dimensión Relación con la Jefatura	Clima organizacional en su Dimensión Relaciones interpersonales	Clima organizacional en su Dimensión Reconocimiento Laboral	Clima organizacional en su Dimensión Autonomía del Trabajo	
		Satisfacción Laboral					
Tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,498**	0,284**	0,473**	0,195**
		Sig.(bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009
		N	151	151	151	151	151
	Clima organizacional en su Dimensión Relación con la Jefatura	Coeficiente de correlación	0,498**	1,000	0,427**	0,556**	0,179*
		Sig.(bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,17
		N	151	151	151	151	151
	Clima organizacional en su Dimensión Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	0,284**	0,427**	1,000	0,438**	0,248**
		Sig.(bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001
		N	151	151	151	151	151
	Clima organizacional en su Dimensión Reconocimiento Laboral	Coeficiente de correlación	0,473**	0,556**	0,438**	1,000	0,205**
		Sig.(bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008
		N	151	151	151	151	151
	Clima organizacional en su Dimensión Autonomía del Trabajo	Coeficiente de correlación	0,195**	0,179*	0,248**	0,205**	1,000
		Sig.(bilateral)	0,009	0,17	0,008	0,008	0,008
		N	151	151	151	151	151

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

* La correlación es significativa en el nivel (2 colas)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34.

Tabla de correlaciones entre la variable dependiente e independiente

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
tau_b de Kendall	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,526**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	151	151
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	0,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Elaboración propia.

a) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

En la Tabla 33 se aprecia que la prueba resulta significativa para todas las dimensiones (relaciones con el trabajo, relaciones interpersonales, reconocimiento laboral, y autonomía del trabajo) porque todas ellas su sig o p-valor es menor 0,05; asimismo, que la dimensión relaciones con la jefatura es la que tiene mayor efecto directo ya que tiene una correlación mayor que asciende a 0,498.

Es más, en Tabla 34 se observa que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir; ***El clima organizacional sí se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2015.***

4.10. HIPÓTESIS GENERAL

- **H_0 :** El clima organizacional no influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016.
 - **H_1 :** El clima organizacional influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016.
- d) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .
- e) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

f) **Estadístico de prueba:** Regresión lineal ordinal

Tabla 35.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	83,631			
Final	21,693	61,937	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 36.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,336
Nagelkerke	0,383
McFadden	0,195

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia.

b) Regla de decisión :

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

En Tabla 35 se observa que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se

acepta la hipótesis alterna (H1); asimismo, según el indicador de Nagelkerke la Tabla 36 explica que la variable clima organizacional tiene un impacto o influencia del 38,3 % sobre la variable satisfacción laboral; por tanto, ***el clima organizacional sí influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016.***

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Como se puede comprobar esta investigación tuvo como propósito determinar si el clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, así como previamente determinar la manera como se relacionan las variables. A continuación se estará discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

En el análisis de correlación y variabilidad de las variables por ítems como se puede apreciar en las Tablas 01, 02, 03 y 04 que indica la fuerza y direccionalidad de sus ítems para cada una de las variables, demostrando alto nivel de correlación. Respecto a la variabilidad, estas favorecen positivamente a ambas variables tal como se puede apreciar en las tablas en mención, que indican que los ítems tienen capacidad discriminante.

Con el propósito de encontrar los elementos necesarios para determinar el estadístico de prueba que pudiera lograr probar las hipótesis según el propósito de la investigación presente, fue necesario determinar la normalidad y homocedasticidad de cada variable. Este se encontrará de la interpretación de las Tablas 5, 6, 7 y 8, con los cuales se determinan que los datos de ambas variables no siguen la tendencia de la curva normal, tampoco sus varianzas son homogéneas.

Con respecto al análisis de fiabilidad o confiabilidad de cada instrumento que corresponde a la variable satisfacción laboral y el clima organizacional y logro de aprendizaje; ello se logra visualizar en las Tablas 10 y 11 con 0,949 y 0,941 respectivamente, los cuales se califican como de “Alta Confiabilidad”.

Un aspecto importante ha sido determinar la “Validez de Contenido” de los instrumentos. La validez de contenido o teórica efectuada sobre la estructura de los instrumentos que fuera calificada por el concurso de 3 jueces para la variable satisfacción laboral y clima organizacional aparecen en las tablas 12 y 13, donde se demuestra que la valoración de los instrumentos, caen en el intervalo B que corresponde a “Adecuación en gran medida”, resultado igual para la variable clima organizacional como se comprueba con las Tablas 14 y 15”.

Asimismo, se efectuaron el análisis de las dimensiones de las variables, destacándose lo que corresponde a la variable independiente “Clima Organizacional”, a través de las Tablas 20 y Figura 8 ; Tabla 21 y Figura 9; Tabla 22 y Figura 10.

El nivel de “Satisfacción laboral (Tabla 25 y figura 11) es de “Regular Nivel de Satisfacción Laboral”, que es confirmada con la prueba de hipótesis para la variable (Tablas 29 y 30) donde: *El nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2013, es regular.*

En cuanto a la variable “Clima Organizacional” en la investigación se presenta el predominio “Moderado Clima Organizacional” como se observa en la Tabla 27 y Figura 12, lo que lleva a aceptar y corroborar la hipótesis específica 2: “El nivel de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, es moderado. Este escenario concuerda con las conclusiones de estudios a nivel internacional encontrados 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”, 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.

Por otra parte, en el ámbito nacional, Torres Pacheco, Edward y Zegarra Ugarte, Soldad (2014) realizaron una tesis denominada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno-2014, Perú. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto.

El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5 %. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y

desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

En cuanto a la “Satisfacción Laboral” ,como se aprecia en la Tabla 29, dichos resultados permiten corroborar la hipótesis específica 2: “El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores *de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna,* es regular”.

Este panorama es consecuente con los resultados de las investigaciones a nivel internacional encontrados por lo de Juárez Adata Salvador (2010), en México–Estado de México, quien 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.

En cuanto a la conclusión general: El clima Organizacional sí influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016.

La presente conclusión es compatible con la investigación de 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 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 se puede 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. Es más, 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.

En cuanto a la comparación internacional en investigaciones cuyo propósito es similar a la presente investigación; es decir, en determinar la influencia de la variable clima organizacional sobre el desempeño laboral se tiene a la de Cubillas, Velasquez, & Reyes (2016), en su Tesis: Plan de Mejoramiento de variables del Clima Organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado, se resume lo siguiente: En la presente investigación se realiza un análisis a las evaluaciones de clima organizacional y de desempeño laboral de una empresa del Estado; de este proceso de análisis y con base en los

resultados de una entrevista aplicada a los directivos de la organización, así como en la revisión teórica de estas dos variables y su relación entre sí, se determinan los aspectos del clima organizacional que afectan en mayor medida a los resultados de los funcionarios. Se propone a la entidad un plan de mejoramiento enfocado en dos estrategias que influirán directamente el desempeño laboral a través de la intervención de las variables del clima organizacional que le afectan negativamente y así lograr que esto a su vez se vea reflejado en el alcance de los objetivos tanto individuales como corporativos.

De esta manera, se comprueba también que desde el área de gestión humana se puede influir directamente en la estrategia de las organizaciones, dejar de ser vista como un área de apoyo y demostrar que puede estar totalmente alineada con la misión, la visión y en general, la planeación de aquellas.

Y en cuanto a la comparación nacional se tiene a Ortega (2015) en su Tesis: Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima. La presente investigación tiene por objetivo estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el

clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Mediante un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental se aplicó a una muestra de 161 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo aleatorio. Se aplicaron dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral. Ambas pruebas fueron sometidas a validez y confiabilidad, así como análisis factorial confirmatorio con importantes niveles de covarianza. Los datos fueron procesados mediante estadísticos descriptivos e inferenciales. Se llegó a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: (p-valor < 0,001)

Así también, Lagos (2015), en su tesis: Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la Institución Educativa Privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – provincia de Lima – región Lima en el año 2011. Es de tipo básico, diseño no experimental y de corte transversal. Utilizó el método estadístico de regresión y correlación, una correlación conjunta de las dimensiones de la variable dependiente desempeño docente 0,851, y un valor $p < 0.05$, que permite afirmar que existe una relación significativa entre la influencia del clima institucional y el desempeño

docente de los profesores de la institución educativa Trilce Salaverry ubicada en el Distrito de Jesús María. Con el Método Estadístico de correlación de pearson, se halló, que existe relación entre las relaciones Humanas ($p = 0,00$) y el desempeño de los docentes de la institución educativa Trilce Salaverry. Existe relación entre las dimensiones procesos internos (Valor $p = 0,000$) y sistemas abiertos (Valor $p = 0.000$).

Finalmente, se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para generar un buen clima organizacional y por consecuencia exista satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones:

Primera

“El nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2013, es regular”. Tablas 28 y 29.

Segunda

“El nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2013, es regular”. Tablas 30 y 31.

Tercera

El clima organizacional sí se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2015. Tabla 32.

Cuarta

El clima organizacional sí influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016. Tablas 33 y 34.

RECOMENDACIONES

Primera

Por los resultados obtenidos las organizaciones y en particular a la organización en estudio, se debe a brindar a sus trabajadores un clima organizacional adecuado que permita una retención de personal, con incentivos, con oportunidades de desarrollo y reconocimiento profesional. Esto será posible con programas diferenciados para cada nivel o categoría de trabajadores estables como contratados.

Segunda

Como quiera que el desempeño laboral se puede ver afectado por el clima organizacional; es un imperativo, pues, que las organizaciones mantengan un clima organizacional adecuado y sostenible para lograr contar con empleados comprometidos que ayuden a obtener mejores resultados en la productividad y en la consecución de los objetivos de las acciones y actividades plasmados en sus planes estratégicos operacionales y organizacionales.

Tercera

Habiéndose demostrado que existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se recomienda acciones como el empoderamiento, compartir responsabilidades, delegación de

autoridad, incentivos, de modo que el personal se sienta comprometido en la contribución al éxito institucional. Si, por el contrario, la organización no cuenta con un buen clima organizacional, se corre el riesgo que se presenten altos niveles de ausentismo, altas tasas de rotación y renunciaciones constantes, así como baja productividad.

Cuarta

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.

Quinta

Realizar programas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a un mejor nivel de competencias para el desempeño laboral.

Sexta

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.

Septima

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, en el nuevo marco legal aprobado por CEPLAN en el ejercicio 2015.

Octava

Es imperativo que la institución municipal 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.

Novena

Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción y el clima organizacional, dado que se ha comprobado, mediante la investigación, el grado de relación e influencia que existen entre las variables de estudio, por lo que será significativo todo lo que se haga o deje de hacer sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, M. A. (2010). *Coaching Ejecutivo: Cómo lograr que directivos consigan resultados*. Madrid: Sintesis S. A.

Alva Matteucci, M. (16 de Abril de 2012). *El contrato de leasing y la depreciación acelerada: ¿se deprecia el terreno más edificación o solo la edificación?* (B. PUCP, Editor) Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2012/04/16/el-contrato-de-leasing-y-la-depreciacion-acelerada-se-deprecia-el-terreno-mas-edificacion-o-solo-la-edificacion/>

Andía Valencia, W. (2012). *Manual de la Gestión Pública*. Lima: El Saber Librería Editorial.

Assocodes & Asmer International . (1999). *Instrumentos Financieros del Comercio Internacional*. España: FUNDACIÓN CONFEMETAL.

Baldwin, C. (2010). *Gestión Empresarial*. USA: FIRMAS PRESS .

Barriento Delgado, A. (2009). *Dirección y Control*. México: El Cid Editor.

Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.

Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.

Brunet, L. (2007). *El Clima de Trabajo de las Organizaciones*. México: Trillas.

Camacho Cruz, C. A. (2006). *Influencia del coaching como un estilo de liderazgo en el mejoramiento de la competitividad organizacional*. Chía: Universidad de la Sabana .

Carmen Duhne. Ramiro Garza Leal, A. M. (2007). *Coaching Ejecutivo*. México: Trillas.

Casado Alcalde, B. (2013). *Manual Coaching*. España: CEP, S.L.

Cashman, K. y. (2004). *El despertar del líder*. Barcelona: Activa.

Castro Baldeón, X. y. (2012). *Estructuración de estrategias que permitan el fortalecimiento del liderazgo en los altos directivos del sector financiero del Cantón Milagro a través del coaching*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro - Ecuador.

Chavez, C. (5 de Marzo de 2016). *Clima laboral en las Organizaciones*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Atlas.

Choque Llarrauri, R. (2012). *Planeamiento Estratégico y Cuadro de Mando Integral*. Lima: Infodem.

Concalves, A. (18 de Agosto de 2016). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

Cook, M. (2001). *Coaching efectivo*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Cortés, N. (4 de diciembre de 2015). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. Xalapa, 2009. Obtenido de catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_s_ac/capitulo2.pdf

Cubillas, B., Velasquez, F., & Reyes, M. (Julio de 2016). *Suma de Negocios*. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-plan-mejoramiento-variables-del-clima-S2215910X14700126>

De la Fuente, D., Fernández, I., & García, F. (2006). *Administración de empresas en Ingeniería*. Asturias, España: Universidad de Oviedo.

Délivré, F. (2002). *Le métier de coach*. París: Editions d'organisation.

Donnelly, J. H., Gibson, J. L., & Ivancevich, J. M. (1997). *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*. Colombia: McGRAW-HILL/IRWIN.

Drucker, P. (1993). *Más allá de la revolución de la información*. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos.: Harvard Deusto Business Review.

Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional*. México: Noriega Editores.

Goldvarg, D. (2012). *Competencias de coaching aplicadas*. Buenos Aires: Granica.

Guanepa, R. (16 de Marzo de 2013). *Clima Organizacional y la Relacion Laboral*. Obtenido de https://issuu.com/equiposaturno/docs/clima_organizacional

Gutiérrez Herrera, A. L. (2003). *El contrato de leasing: su desarrollo fiscal en costa rica*. Escuela de Derecho. San José, Costa Rica: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología - ULACIT. Obtenido de <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/030858.pdf>

- Kouzes, J. M. (2001). *Cuando los líderes son coaches*. México: pearson.
- Lagos, J. (5 de Julio de 2015). *CYBERTESIS*. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4119>
- Launer, V. (2008). *Coaching, un camino hacia nuestros éxitos*. Madrid: Pirámide.
- Launer, V. y. (2008). *Prácticas de coaching*. Madrid: LID Editorial Empresarial S. L.
- Leyva Saavedra, J. (Diciembre de 2003). El leasing y su configuración jurídica. (P. U. Javeriana, Ed.) *VNIVERSITAS*(106), 743-789. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510620>
- Litwin, G. y. (1968). *Motivation and organizacional climate*. Boston: Harvard Bussines Shool Press.
- Lloyd, B. (2001). *Coaching, la última palabra en el desarrollo del liderazgo*. México: Pearson.
- Locke, E. (1976). *The naure and consequences ob job satistaction*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Lyons, L. S. (2001). *El coaching en el corazon de la estrategia*. México: Pearson.

Marquez, M. (4 de marzo de 2015). Obtenido de Satisfaccion Laboral:

<http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Morales Castro, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Larouse.

Ortega, C. (20 de octubre de 2015). *Las competencias Laborales y el*

CLima Organizacional en el personal administrativo de las

Universidades Tecnológicas Privadas de Lima. 2015. Obtenido de

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4308>

Payeras Serra, J. (2006). *Coaching y Liderazgo: para directivos*

interesados en incrementar sus resultados. España: Díaz de

Santos.

Pedraza, E. A. (3 de septiembre de 2010). *Revista de Ciencias Sociales*.

Obtenido de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?>

Perry, Z. -S. (2002). *Guía completa de coaching en el trabajo*. España: Mc

Graw - Hill Interamericana.

Pritchard, R. y. (1973). *The effects of Organizational climate on*

managerial job performance and job satisfaction. New York.

Quintanilla Robles, M. y. (2007). *Propuesta de una guía práctica para la aplicación del coaching como estrategia de liderazgo aplicado a las autoridades y jefes de unidades administrativas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador*. San Miguel: Universidad de El Salvador .

Robbins. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.

Rojas López, M. D., & Laura Johana, M. M. (2011). *Planeación Estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá, CO: Ediciones de la U.

Roosevelth, T. J. (2001). *Coaching en medio de la diversidad*. México: Pearson.

Rosale, L. (2009). *El Coaching como estrategia gerencial para mejora*. Barquisimeto: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvaro" .

Rosinski, P. (2008). *Coaching y cultura*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. España: B-EUMED.

Ruiz Otero, E. (2012). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: McGraw-Hill.

SAN. (s.f.).

Sandoval, M. d. (2014). *Económicos Administrativos*. México: Universidad Juárez.

Schein, E. H. (2001). *Coaching y consultoria*. México: Pearson.

Schneider. (1985). *Organizational climates*.

<http://www.scielo.cl/scielo.php?>

Silva, R. (12 de octubre de 2015). *Elementos de la Organización*

Educativa. Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos42/organizacion-educativa/organizacion-educativa2.shtml>

T., R. (2001). *Coaching en el medio de la diversidad*. México: Pearson Educación.

Taylor, B. y. (2000). *Grandes dimensiones para analizar el Clima Organizacional*. Michigan: Universidad de Michigan.

UNSM. (s.f.). Glosario de términos sobre administración pública. *Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública*. Lima, Perú.

Valverde, S. (25 de Julio de 2016). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/cap3.htm

Whitmore, J. (2009). *Coaching*. Barcelona: Paidós.

Williams, M. (2003). *Coaching Directivo*. Barcelona: Ariel.

Zambrano, J. (2010). *El Coaching, como gestión del entendimiento y el conocimiento administrativo y su incidencia en las organizaciones y empresas de la Ciudad de Portoviejo*. Ciudad de Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí - Ecuador.

Zeus, P. y. (2002). *Guía completa de coaching en el trabajo*. . España. : McGraw-Hill Profesional.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE OPINION CLIMA ORGANIZACIONAL

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

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Mi jefe es una persona de principios y valores					
2	Mi jefe es una persona abierto al dialogo					
3	Mi jefe cumple con los compromisos que asume					
4	MI jefe es discreto y confiable					
5	Mi jefe otorga respaldo integral					
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 las sugerencias					
17	Las compañeros trabajan en mi Oficina se llevan bien entre si					
18	Mis compañeros muestran una preocupación por el otro					
19	Existe compañerismo en mi centro de trabajo					
20	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi Oficina					
21	Siento que tengo 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 fortalezas y debilidades y me los hace notar de la mejor manera					
25	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
26	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar 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	Cuento con el empoderamiento para el desarrollo de mis tareas diarias					

Gracias

ANEXO 02

CUESTIONARIO 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

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	La 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	La participación en la formulación de planes y programas							
12	La responsabilidad y autoridad delegada para la toma de decisiones							
13	Su participación en las decisiones de su Oficina,							
14	Su participación en las decisiones institucionales importantes							
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 se ofrece para poner en práctica sus competencias							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo							
20	La satisfacción por objetivos y metas que se logra 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

ANEXO N° 03

TITULO: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE POCOLLAY, REGION TACNA, AÑO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera el Clima Organizacional influye en el Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo es el nivel del Clima Organizacional de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p> <p>¿Cuál es nivel de Satisfacción Laboral, Región Tacna, de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar de qué manera el Clima Organizacional influye en el Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Determinar cómo es el nivel de Clima Organizacional de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.</p> <p>Determinar cuál es nivel de Satisfacción Laboral, Región Tacna, de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.</p>	<p>GENERAL</p> <p>El Clima Organizacional influye significativamente en el Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>El nivel de Clima Organizacional de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es moderado</p> <p>El nivel de Satisfacción Laboral, Región Tacna, de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es regular</p> <p>Existe relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Relación con la Jefatura</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Reconocimiento Laboral</p> <p>Autonomía en la ejecución del trabajo</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>-Satisfacción por las relaciones con sus superiores</p> <p>-Satisfacción por las condiciones físicas</p> <p>-Satisfacción por la participación en las decisiones</p> <p>-Satisfacción con su trabajo</p> <p>-Satisfacción con el reconocimiento</p>
METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>METODO:</p> <p>Se aplicará el Método Científico</p> <p>NIVEL:</p> <p>Es una investigación de nivel explicativo</p>	<p>La población de estudio asciende a 420 trabajadores y su tamaño muestral sería de 151</p>	<p>TECNICAS INSTRUMENTOS</p> <p>-Encuesta</p> <p>- Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO CON SPSS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de frecuencia - Estadístico de prueba según el propósito del estudio, nivel de investigación, el tipo de variables y principalmente la naturaleza de los datos 	

ANEXO 04

CUESTIONARIO DE OPINION CLIMA ORGANIZACIONAL

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

EDAD : SEXO : Masculino Femenino

NIVEL OCUPACIONAL : Funcionario Profesional Técnico

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Mi jefe es una persona de principios y valores					
2	Mi jefe es una persona abierto al dialogo					
3	Mi jefe cumple con los compromisos que asume					
4	MI jefe es discreto y confiable					
5	Mi jefe otorga respaldo integral					
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 las sugerencias					
17	Las compañeros trabajan en mi Oficina se llevan bien entre si					
18	Mis compañeros muestran una preocupación por el otro					
19	Existe compañerismo en mi centro de trabajo					
20	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi Oficina					
21	Siento que tengo 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 fortalezas y debilidades y me los hace notar dela mejor manera					
25	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
26	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar 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	Cuento con el empoderamiento para el desarrollo de mis tareas diarias					

Gracias

ANEXO 05

CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

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

EDAD : SEXO : Masculino Femenino

NIVEL OCUPACIONAL : Funcionario Profesional Técnico

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	La 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	La participación en la formulación de planes y programas							
12	La responsabilidad y autoridad delegada para la toma de decisiones							
13	Su participación en las decisiones de su Oficina,							
14	Su participación en las decisiones institucionales importantes							
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 se ofrece para poner en práctica sus competencias							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo							
20	La satisfacción por objetivos y metas que se logra 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

ANEXO N° 06

TITULO: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE POCOLLAY, REGION TACNA, AÑO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL: ¿De qué manera el Clima Organizacional influye en el Satisfacción Laboral de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo es el nivel del Clima Organizacional de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p> <p>¿Cuál es nivel de Satisfacción Laboral, Región Tacna, de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016?</p>	<p>GENERAL: Determinar de qué manera el Clima Organizacional influye en el Satisfacción Laboral de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Determinar cómo es el nivel de Clima Organizacional de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.</p> <p>Determinar cuál es nivel de Satisfacción Laboral, Región Tacna, de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016</p>	<p>GENERAL El Clima Organizacional influye significativamente en el Satisfacción Laboral de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>El nivel de Clima Organizacional de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es moderado El nivel de Satisfacción Laboral, Región Tacna, de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016, es regular</p> <p>Existe relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores dela Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Clima Organizacional</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Relación con la Jefatura Relaciones interpersonales Reconocimiento Laboral Autonomía en la ejecución del trabajo</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción Laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>-Satisfacción por las relaciones con sus superiores -Satisfacción por las condiciones físicas -Satisfacción por la participación en las decisiones -Satisfacción con su trabajo -Satisfacción con el reconocimiento</p>
METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>METODO: Se aplicará el Método Científico</p> <p>NIVEL: Es una investigación de nivel explicativo</p>	<p>La población de estudio asciende a 420 trabajadores y su tamaño muestral sería de 151</p>	<p>TECNICAS INSTRUMENTOS</p> <p>-Encuesta - Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO CON SPSS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de frecuencia - Estadístico de prueba según el propósito del estudio, nivel de investigación, el tipo de variables y principalmente la naturaleza de los datos 	

ANEXO 7: VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS JUECES



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTION EMPRESARIAL

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Hinojosa Mancani, Adolfo
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la U.P.T.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CLIMA ORGANIZACIONAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: DAVID JOSUE CONDORI CATUNTA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

ESCALA DE CALIFICACION: 1=Deficiente; 2=Regular; 3= Bueno; 4 Muy Bueno; 5= Excelente

INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir?				X	
2. ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio?				X	
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a a muestras similares obtendríamos también datos similares?			X		
5. ¿Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio?			X		
6. ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					X
7. ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?			X		
8. ¿Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				X	
9. ¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen?				X	
10. ¿Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable?				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 17-11-16
 Teléfono Nº: 952687261

ADH
 Firma del Experto Informante
 DNI: 20447938



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTION EMPRESARIAL

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Roben Moises Laguita Espinoza
 1.2. Cargo e institución donde labora: Director de Comercio Exterior
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CLIMA ORGANIZACIONAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: DAVID JOSUE CONDORI CATUNTA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

ESCALA DE CALIFICACION: 1=Deficiente; 2=Regular; 3= Bueno; 4 Muy Bueno; 5= Excelente

INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir?			X		
2. ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio?					X
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a a muestras similares obtendríamos también datos similares?				X	
5.¿Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio?			X		
6. ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?			X		
7. ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				X	
8.¿Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				X	
9.¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen?					X
10.¿Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable?					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:
 Teléfono N°:

[Firma]
 Firma del Experto Informante
 DNI: 80998334



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTION EMPRESARIAL

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: CDTACORA URSULA LUIS CELESTINO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DIRECTOR ACADEMICO
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CLIMA ORGANIZACIONAL
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: DAVID JOSUE CONDORI CATUNTA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

ESCALA DE CALIFICACION: 1=Deficiente; 2=Regular; 3= Bueno; 4 Muy Bueno; 5= Excelente

INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir?			X		
2. ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio?				X	
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a a muestras similares obtendríamos también datos similares?			X		
5.¿Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio?					X
6. ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?			X		
7. ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?			X		
8.¿Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				X	
9.¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen?					X
10.¿Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable?					X

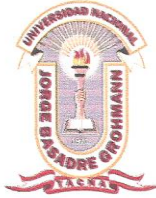
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TRUCAS 17-11-16

Teléfono N°: 957898450

Firma del Experto Informante
 DNI: 80422871



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTION EMPRESARIAL

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Roben Moses Leguiza Espinoza
 1.2. Cargo e institución donde labora: Director de Comercio Exterior
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCION LABORAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: DAVID JOSUE CONDORI CATUNTA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

ESCALA DE CALIFICACION: 1=Deficiente; 2=Regular; 3= Bueno; 4 Muy Bueno; 5= Excelente

INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir?				X	
2. ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio?				X	
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a a muestras similares obtendríamos también datos similares?			X		
5. ¿Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio?				X	
6. ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?				X	
7. ¿ Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?			X		
8.¿Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?			X		
9.¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen?					X
10.¿Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable?					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono N°:

Firma del Experto Informante
 DNI: 002198334



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTION EMPRESARIAL**

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Hinojosa Mamani, Adolfo
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la U.P.T.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCION LABORAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: DAVID JOSUE CONDORI CATUNTA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

ESCALA DE CALIFICACION: 1=Deficiente; 2=Regular; 3= Bueno; 4 Muy Bueno; 5= Excelente

INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir?				X	
2. ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?			X		
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio?			X		
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a a muestras similares obtendríamos también datos similares?				X	
5. ¿Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio?			X		
6. ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?			X		
7. ¿ Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				X	
8. ¿Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				X	
9. ¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen?			X		
10. ¿Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable?			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 17-11-16
 Teléfono Nº: 952637261

Firma del Experto Informante
 DNI: 00447938



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTION EMPRESARIAL

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: CATACORA LINDA, LUIS CEBERINO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DIRECTOR ACADÉMICO
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCION LABORAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: DAVID JOSUE CONDORI CATUNTA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

ESCALA DE CALIFICACION: 1=Deficiente; 2=Regular; 3= Bueno; 4 Muy Bueno; 5= Excelente

INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que pretende medir?				X	
2. ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados de ésta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3. Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio?					X
4. Considera usted que si aplicamos en reiteradas veces este instrumento a a muestras similares obtendríamos también datos similares?			X		
5.¿Considera Usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables en estudio?					X
6. ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?			X		
7. ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?			X		
8.¿Considera usted que la Estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				X	
9.¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes, a los objetivos materia del examen?				X	
10.¿Considera usted que las dimensiones utilizadas cubren la totalidad del concepto de la variable?				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 2012.12.11-16
 Teléfono Nº: 957 898950

Firma del Experto Informante
 DNI: 00722871