



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LURIGANCHO CHOSICA: 2017”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

PRESENTADO POR:

BACH. PEÑARANDA ALCARRAZ, JHONATAN CARL

ASESORA:

DRA. CARHUANCHO MENDOZA, IRMA MILAGROS

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios por ser mi padre, mi hermano, mi amigo y sobre todo mi guía, aquel que me da la mano cuando me ve débil para seguir adelante. A mis padres Félix y Elizabeth por su comprensión y su apoyo incondicional a mis hermanos Félix Osmar y Alison Elizabeth a quienes los quiero ver triunfar, a mi sobrino Lían Benjamín a quien lo adoro con todas mis fuerzas y a mi amor Roció por estar siempre a mi lado en los momentos más importante.

“En una organización, uno puede comprar el tiempo del empleado, puede comprar su presencia material en un lugar determinado, hasta se puede comprar cierto número de movimientos musculares por hora. Pero su entusiasmo ni su lealtad y la devolución de su corazón no se pueden comprar. Esas cosas hay que ganárselas.”

Anónimo

RESUMEN

La presente investigación estudia la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica en el 2017.

El objetivo general de la investigación es analizar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica en el 2017. La metodología usada de acuerdo a la naturaleza de estudio es de tipo básica puesto que se pretenderá a través de la siguiente investigación adquirir conocimientos de las variables, el tipo de la investigación es cuantitativo, el nivel de la investigación es de alcance correlacional, el diseño de la investigación es no experimental y Transeccional ya que no se manipularan las variables y se recolectaran los datos en el primer semestre del 2017.

La muestra de la investigación está conformada por 120 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica. La técnica que se empleó es por medio de la encuesta, los instrumentos se adaptaron a la investigación para la variable X: clima organizacional se tomó del ministerio de salud “metodología para el estudio del clima organizacional” aprobado bajo resolución ministerial n° 468-2011 MIINSA, las cuales cuentan con 28 ítems. Y para nuestra variable Y: satisfacción laboral se tomó de la investigación sobre la escala de satisfacción laboral SL-SPC a los trabajadores de la municipalidad metropolitana de Lima el cual Permitió un diagnóstico de la actitud hacia el trabajo que realiza el personal, elaborado por la PhD. Sonia Palma C. las cuales cuentan con 27 ítems.

Se utilizó una prueba piloto para confiabilidad del instrumento la cual se usó el estadístico del coeficiente alfa de Cronbach siendo 0,901 para el clima organizacional y 0,866 para la satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVES:

Clima organizacional, satisfacción laboral, potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional

ABSTRACT

This research studies the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of Lurigancho Chosica municipality in 2017.

The general objective of the research is to analyze how the organizational climate is related to job satisfaction in the workers of the municipality of Lurigancho Chosica in 2017. The methodology used according to the nature of the study is of a basic type, since it is intended to through the following research to acquire knowledge of the variables, the type of research is quantitative, the level of research is of correlational scope, the research design is non-experimental and Transectional since the variables were not manipulated and the data in the first half of 2017.

The research sample is made up of 120 workers of the sub-management of serenazgo of the municipality of Lurigancho Chosica. The technique that was used is through the survey, the instruments were adapted to the research for variable X: organizational climate was taken from the ministry of health "methodology for the study of organizational climate" approved under ministerial resolution n ° 468-2011 MIINSA, which has 28 items. And for our variable Y: job satisfaction was taken from the SL-SPC work satisfaction scale survey of the workers of the metropolitan municipality of Lima which allowed a diagnosis of the attitude towards the work performed by the staff, prepared by the PhD. Sonia Palma C. which have 27 items.

A pilot test for instrument reliability was used which used the Cronbach alpha coefficient statistic being 0.901 for the organizational climate and 0.866 for job satisfaction.

KEYWORDS:

Organizational climate, job satisfaction, human potential, organizational design, organizational culture

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema de investigación	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Definiciones de términos	36
2.4. Hipótesis de la investigación	38
2.4.1. Hipótesis general	38
2.4.2. Hipótesis específicos	39
2.5. Variables de la investigación	39
2.5.1. Definición conceptual de la variable	39
2.5.2. Operacionalización de la variable	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Tipo y nivel de investigación	43
3.1.1. Tipo de investigación	43
3.1.2. Nivel de investigación	43

3.2.	Método y diseño de la investigación	43
3.2.1.	Método de la investigación	43
3.2.2.	Diseño de la investigación	43
3.3.	Descripción del ámbito de la investigación	44
3.4.	Población y muestra de la investigación	44
3.4.1.	Población de la investigación	44
3.4.2.	Muestra de la investigación	45
3.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	46
3.5.1.	Técnica	46
3.5.2.	Instrumento	46
3.6.	Validez y confiabilidad del instrumento	47
3.6.1.	Validez por expertos	47
3.6.2.	Confiabilidad de instrumento	50
3.7.	Plan de recolección y procesamiento de datos	52
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS	53
4.1	Análisis de tablas y gráficos	54
5.1	Contrastación de hipótesis	63
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	67
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
	ANEXO N° 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA	75
	ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	76
	ANEXO N° 3: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional.	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral.	41
Tabla 3 Ficha técnica del clima organizacional.	46
Tabla 4 Ficha técnica de la satisfacción laboral.	47
Tabla 5 Operación estadístico Alfa de Cronbach clima organizacional.	50
Tabla 6 Operación estadístico Alfa de Cronbach satisfacción laboral.	51
Tabla 7 Niveles del clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	54
Tabla 8 Niveles de la dimensión potencial humana de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	55
Tabla 9 Niveles del diseño organizacional humana de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	56
Tabla 10 Niveles de la cultura organizacional de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	57
Tabla 11 Niveles de satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	58
Tabla 12 Niveles de significado de tarea de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	59
Tabla 13 Niveles de condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	60
Tabla 14 Niveles de reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	61
Tabla 15 Niveles de beneficios económicos de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 muestra piloto del clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	50
Figura 2 muestra piloto de la satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	51
Figura 3 niveles del clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	54
Figura 4 niveles de la dimensión potencial humana de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	55
Figura 5 niveles del diseño organizacional de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	56
Figura 6 Niveles de la cultura organizacional de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	57
Figura 7 Niveles de satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	58
Figura 8 Niveles de significado de tarea de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	59
Figura 9 Niveles de condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	60
Figura 10 Niveles de reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	61
Figura 11 Niveles de beneficios económicos de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.	62

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones están en constante cambios tecnológicos, sociales y económicos es por ello que se deben definir estrategias para lograr los objetivos, lo cual para poder llegar a lograr los objetivos es importante considerar que el personal debe estar satisfecho y motivado, por lo tanto los alcances, la importancia y los conocimientos sobre clima organizacional es un elemento fundamental, ya que demuestra la mejora de la percepción hacia al trabajo, el personal con un buen clima organizacional mejora la comunicación efectiva, un desarrollo integral, una buena condiciones laborales, relaciones interpersonales entre los integrantes y compromiso hacia a la organización.

Esta investigación se origina por las diversas problemáticas existentes en esta sub gerencia de serenazgo, cuyos problemas son: el ausentismo del personal, falta de compromiso, alta rotación del personal. La finalidad de la presente investigación a realizarse es estudiar la relación del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de serenos de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad de Lurigancho Chosica en el periodo del 2017, con los resultados de la investigación se obtendrá informes si existe relación entre el clima organizacional sobre la satisfacción laboral, a todo ello se dará las recomendaciones y hacer llegar esta investigación a los gerentes y sub gerente de dicha municipalidad para tener una mayor conciencia de los recursos humanos a su cargo.

La tesis cuenta con cinco capítulos:

El primer capítulo corresponde al planteamiento del problema, en donde se hace referencia a la descripción de la realidad problemática, donde también se abarca el problema y los objetivos así mismo de la justificación y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, en donde se hace referencia a investigaciones realizadas en nuestro país así mismo internacional respecto a lo que es el

clima organizacional y la satisfacción laboral, así mismo se presenta en este capítulo el marco teórico de las dos variables y las definiciones de términos e hipótesis.

El tercer capítulo corresponde a la metodología que se empleó en la investigación también se hace referencia a la población y muestra a la que se estudiara así mismo a la validez y confiabilidad de instrumento que se aplicara a la investigación.

El cuarto capítulo corresponde a los resultados de los instrumentos aplicados a la muestra definida en la investigación.

Y en el quinto capítulo corresponde a la discusión de resultados donde se definirá las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En las últimas décadas a nivel mundial la administración de recursos humanos ha ido tomando importancia para las organizaciones y más aún para la administración pública, ya que con una buena estrategia de recursos humanos se logra una mayor competitividad. Por otro lado las organizaciones por motivo de la globalización tienden adaptarse a los cambios tecnológicos, sociales y culturales. Estos cambios generan a las sociedades desarrollo y crecimiento. Es por ello que el estudio sobre el clima organizacional toma importancia para definir estrategias que permita al trabajador tener una actitud laboral positiva, desarrollando sus habilidades, destrezas y conocimientos. De esta forma la organización llega alcanzar a los objetivos y a las expectativas. Para poder llegar al cumplimiento de los objetivos planteados son los gerentes los que cumplen un papel importante, ya que son ellos los que realizan las estrategias que permiten al personal a contribuir a las distintas actividades dentro de la organización, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal son el factor más importante, que permite el logro de los objetivos dentro de las organizaciones. Estudios sobre el comportamiento humano han demostrado que cuando un trabajador se siente satisfecho, motivado y con un clima organizacional positivo alcanza un buen desempeño en la realización de sus funciones, por lo tanto los gerentes quienes dirigen tienen que poseer las competencias necesarias para el que el personal se sienta en un ambiente satisfactorio que estimule a la participación y al compromiso hacia la organización.

Si bien es cierto la meritocracia en la administración pública en el Perú no se da, y los gerentes que ocupan cargos o puesto de trabajo dentro del gobierno nacional, local o regional es por favores políticas, gerentes con escasos de conocimiento, competencia y habilidades para solucionar problemas organizacionales.

Por ello la municipalidad de Lurigancho Chosica como principal órgano de gestión tiene la función de velar por el desarrollo integral de la localidad y de brindar un servicio adecuado, los alcances de fomentar la armonía y las relaciones interpersonales entre sus trabajadores y de realizar un adecuado control hacia al personal es de papel importante para los gerentes a cargo lo cual garantizara la satisfacción laboral así mismo el cabal cumplimiento de las normas laborales y de los objetivos de la municipalidad y de corregir las transgresiones que afectan al servicio que brinda los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica. Por consecuencia una mejora en la administración de personal

perfeccionara la calidad de servicio notándose en la percepción de la población ya que son ellos los que reciben los diversos servicios y son jueces de la administración que realizan los gerentes a cargo.

Luego de haber realizado una encuesta a los serenos de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurigancho Chosica, se dio como resultado que la percepción del clima organizacional existente y la actitud hacia el trabajo está por mejorar, por lo tanto se refleja una serie de problemas evidentes en esta sub gerencia de serenazgo las cuales se manifiestan en la falta de compromiso hacia su trabajo, la alta rotación del personal que solo trabajan por pocos meses, el ausentismo del personal hacia al trabajo el cual perjudica. En esta investigación será cuantificable y analizado para determine las recomendaciones de mejora en el liderazgo y las relaciones entre el personal y la gerencia, así mismo estos resultados permitirá a plantear estrategias para poder alcanzar la satisfacción del personal para lograr cambiar la actitud del personal de sereno hacia su puesto de trabajo.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?

¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Determinar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

1.4. Justificación de la investigación

Es importante que los gerentes de hoy entienda que el clima organizacional es de suma importancia ya que permite entender la percepción de los trabajadores ya sea sociales y psicológicas, si el clima organizacional que percibe el personal es baja se reflejara en una problemática que debe enfrentar la organización como: el ausentismo, la falta de compromiso, alta rotación del personal.

Es por ello que con esta investigación se quiere dar alcances a la gerencia a cargo del personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica para determinar estrategias para mejorar el clima organizacional y a la vez el personal mejore su actitud hacia su trabajo que realiza.

1.5. Limitaciones de la investigación

Hay poca información específica del personal encuestado por el motivo de que no hay investigaciones realizadas en esta área en particular.

La incompatibilidad de horario del investigador con el proyecto a la hora de recaudar información.

La desconfianza frente a la manipulación y utilización de los datos por partes del personal.

CAPÍTULO I I: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la siguiente investigación se mostrara los antecedentes de clima organizacional y satisfacción laboral, ya que nos permitirá profundizar más el propósito de la investigación que se realizara, con esta manera comprenderemos y entenderemos de la mejor forma posible. A continuación tenemos los siguientes autores.

A nivel nacional

Toala (2014), realizó la investigación titulada: Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servicios públicos del ilustre municipio de Jipijapa, 2013, en la Universidad Privada Antenor Orrego. La presente investigación, tuvo como objetivo analizar la incidencia del modelo de diseño de clima organizacional para un mejor desempeño profesional de los servidores públicos de los servidores públicos del Ilustre Municipio de la Jipijapa. Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional.

Perez y Rivera (2015), realizaron la investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonia Peruana, periodo 2013, en la Universidad Nacional De La Amazonia Peruana. Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general. La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al

contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causaefecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país. Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general. La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causaefecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país.

Quispe (2015),), realizó la investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, en la Universidad Nacional José

María Arguedas. El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesta por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cron Bach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor < 0.05 . Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Leyton, Alfaro, Meza, y Saenz (2012), realizaron la investigación titulada: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, en la Universidad Pontificia Católica del Perú. Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y

satisfecho; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Gomez, Incio, y O Donnell (2011), realizaron la investigación titulado: Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso de estudio, en la Universidad Pontificia Católica del Perú. La rápida transformación en el sector de la banca comercial en la última década ha hecho a esta industria más fuerte, transparente, eficiente y competitiva; dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo en los empleados del banco. Esta investigación fue elaborada con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Satisfacción laboral es un sentimiento positivo que experimentan los empleados respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo. El grado de satisfacción laboral es la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores. Los estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos para la empresa. Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores. A pesar de ser una relación largamente estudiada, los investigadores hasta el día de hoy no han encontrado resultados positivos debido al gran número de factores que se encuentran implícitos en esta relación. Este estudio se centra en el sector de la banca comercial, debido a que posee el mayor número de clientes dentro del sector financiero y la que requiere un mayor número de trabajadores.

La información se obtuvo a través del modelo ESL creado por Anaya y Suárez (2004), para la medición de la satisfacción laboral. Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 38 agencias de un banco líder en el Perú. Posteriormente, para el análisis de la información recolectada se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas de los encuestados. En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Nivel internacional

Melendez (2015), realizó la investigación titulada: Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas en el periodo 2013-2014, en la Universidad Tecnológica Equinoccial. En la actualidad se ha podido observar que el clima organizacional es fundamental para un correcto desempeño laboral de sus colaboradores, por lo tanto en el presente trabajo se determinará la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Subsecretaría General Administrativa Financiera, el mismo permitirá conocer y definir aspectos que necesitan ser mejorados, para de esta forma ayudar a la consecución de los objetivos organizacionales. Cabe señalar que para llegar a ciertas conclusiones se ha procedido a filtrar la información a ciertas herramientas como en primera instancia es la de llevar a cabo una encuesta piloto para conocer el nivel de aceptación o fiabilidad del test, esto se denomina Alfa de Cron Bach, luego de conocer el valor se procederá a ingresar los resultados al programa SPSS Estadístico, esta herramienta es considerada clave dentro del estudio puesto que permitirá conocer las correlaciones existentes entre variables independiente, dependiente y moderadora. Para la institución, el contar con un ambiente organizacional es muy importante ya que a nivel nacional es una entidad catalogada como una de las más emblemáticas a nivel del sector público, además es quien está encargada del tema económico financiero a nivel de país, adicionalmente maneja aspectos de política fiscal de ingresos, gastos y financiamientos públicos.

Garza (2010), realizó la investigación titulada: El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública en Tamaulipas, en la universidad autónoma de Tamaulipas. El clima organizacional es una variable que refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; considerándose como un elemento fundamental en la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su ambiente laboral (Goncalves, 1997). Por ende, esta investigación tiene como objetivo analizar el clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública en Tamaulipas, proponiendo recomendaciones que contribuyan a mejorar la percepción que los empleados de esta dirección tienen sobre el clima organizacional que prevalece en su área de trabajo. Para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario que contempla las dimensiones propuestas por Valenzuela, 2003; Hernández, 2005; y Chiang et al., 2007 para medir el clima organizacional. El tamaño de la muestra finalmente constituyó con 93 trabajadores encuestados. En base a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que el ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es Neutral, ya que el 62.5% de la media percibida en las dimensiones de evaluadas se encuentran en esta escala (Autonomía, trabajo en equipo, apoyo, comunicación, reconocimiento, equidad, innovación, promoción y carrera, sueldos y salarios, capacitación y desarrollo); así mismo, la puntuación de la media general 3.322 o corroboran. Así mismo, se presenta recomendaciones a los directivos de esta dirección, enfocadas a mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de sus empleados.

Rodriguez, Retamal, Lizana, y Cornejo (2010), realizaron la siguiente investigación titulada: El clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública Chilena, en la universidad de Talca. Si bien la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ha sido estudiada, su relación con el desempeño no es del todo clarificadora. Este estudio pretende determinar si existe una relación significativa entre las variables y si el clima organizacional o la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño y sus dimensiones específicas. El estudio es transversal correlacional, se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos), y cualitativas (focus group confirmatorio), en una muestra de 96 trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero de la Región del Maule. Los resultados indican que existe una relación significativa entre las variables y que el desempeño es predicho de mejor forma por el clima y la satisfacción en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice

significativamente el Comportamiento Funcionario y las Condiciones Personales, y sólo la satisfacción predice significativamente el Rendimiento y Productividad.

Jimenes (2009), realizó la investigación titulada: Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda el fundador, en la universidad Cienfuegos Carlos Rafael Rodriguez. El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador. La investigación es descriptiva. Se utilizó para la obtención de la información un Cuestionario de Satisfacción Laboral los datos fueron procesados en SPSS 15.0, con técnicas estadísticas del nivel descriptivo. Además de una discusión grupal donde se analizaron las causas más relevantes de la insatisfacción a través del Diagrama de Ishikawa, análisis de documentos y una entrevista a trabajadores de más experiencia y reconocido prestigio. Las aportaciones de este trabajo dan inicio a lo que constituirá un mecanismo de medición periódica del clima organizacional, formando parte del capital estructural de la Sucursal. Estos resultados unido al hecho que la organización incluya en su misión el mejoramiento continuo de sus recursos humanos, es un hito que pone de manifiesto la necesidad de actualización y formación de sus estructuras de dirección, de teoría y habilidades prácticas necesarias para la dirección exitosa de los recursos humanos. El estudio proporcionó una visión de la organización con relación a la percepción que sobre el clima organizacional tienen los trabajadores de la Tienda estudiada, evidenciándose indicadores bajos en la satisfacción por la tarea que realizan y no perciben intención institucional que estimule de forma tangible e intangible los resultados de su trabajo. Los resultados del estudio facilita, además, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida.

2.2. Bases teóricas

Conceptos sobre el clima organizacional

Chiavenato (2004), define que el clima organizacional:

Está estrechamente ligado con el grado de motivación de sus participantes. Cuando los miembros tienen un grado considerable de motivación, el clima organizacional

mejora y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. No obstante, cuando los miembros sientan escasa motivación, sea por frustración o por imposición de barreras que impiden satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a empeorar y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción (pp. 119 – 120).

El clima organizacional se relaciona con la motivación, si existe una motivación óptima la percepción del personal es favorable para desenvolverse en su trabajo, pero si la motivación es escasa los miembros de la organización tiende al descompromiso y a la insatisfacción de su trabajo creando incumplimiento de los objetivos (Chiavenato, 2004).

Minsa (2009), indica que el clima organizacional:

Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (p. 6).

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tiene el personal hacia el lugar donde trabaja y donde se relacionan con los compañeros y los jefes a cargo la cuales si se llevan de buena manera la satisfacción del personal es óptima y por lo tanto se reflejara un mejor desempeño (Minsa, 2009).

Campos (2008), define que el clima organizacional:

Que es todo aquello que conforma el ambiente de trabajo, desde la estructura de la empresa hasta el comportamiento de los trabajadores. Es la analogía de un hábitat natural a uno empresarial, comprendido por una demarcación geográfica, los miembros que pertenecen a ella y los patrones de conducta que regulan su interacción (p. 215).

El clima organizacional está definida por las estructuras organizacionales hasta las relaciones interpersonales del personal, lo cual el personal desarrolla las perspectivas como un habita su centro de labores (Campos, 2008).

Keith (1983), define que el clima organizacional:

Es el ambiente humano dentro del cual realizan sus trabajo los empleados de una compañía (...) el clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Esto lo hace creando ciertas clases de expectativas con respecto a que consecuencias se generan a través de diferentes acciones (p. 111).

El clima organizacional es la percepción del personal lo cual se relaciona en la motivación, el desempeño y la satisfacción del personal hacia su trabajo que realiza (Keith, 1983).

Brunet (1987), define que el clima de una organización:

Puede ser sentido por un individuo sin que este, necesariamente, consiente del papel y de la existencia de los factores que lo compone; de esta forma resulta difícil medir, puesto que nunca se sabe muy bien si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características verdaderas de las organizaciones. También hay que subrayar que la mayor parte de los estudios que existen actualmente sobre el clima no son lo suficientemente descriptivo o válidos para ofrecer un trabajo de síntesis definitiva. Igualmente, los estudios que buscan establecer un vínculo entre el medio externo y el clima organizacional interno y todavía o hay consenso en lo que concierne al papel exacto del clima en el rendimiento de la organización (p. 16).

Palma (2004), explica que el clima laboral u organizacional:

Es entendido como la percepción sobre los aspectos vinculados al lugar del trabajo. Permite ser un aspecto diagnostico que orienta las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (p. 68).

El clima organizacional es lo que el personal percibe en su centro de labores, donde los gerentes a cargos deben realizar estrategias motivacionales para que luego refleje resultados óptimos en el desempeño de las funciones de cada miembro de la organización (Palma, 2004).

Serna (2009), define que el clima organizacional:

Como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación,

liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (p. 33).

El clima organizacional es un ambiente dentro de una organización que se genera y es percibida por el personal, si dentro de ella se genera una buena estrategia motivacional, una óptima relación interpersonal entre el personal y los gerentes, donde se valore al personal y exista un control del desempeño. La satisfacción será óptima ya que se generara una mayor productividad dentro de ella (Serna, 2009).

Tipos de clima organizacional

Brunet (1987), indica los tipos de clima organizacional “según la teoría de Likert que existen dos tipos de clima y dentro de ellas sistemas” (pp. 30 – 32).

Clima de tipo autoritario.

Sistema I: autoritarismo explotador:

Brunet (1987), indica que los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensa, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza (p. 30).

Sistema II: autoritarismo paternalista:

Brunet (1987), indica que la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados (p. 31).

Clima de tipo participativo.

Sistema III: consultivo:

Brunet (1987), indica que la política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima (p. 32).

Sistema IV: participación en grupo:

Brunet (1987), indica que la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos (p. 32).

Importancia del clima organizacional

Minsa (2009), explica la importancia del clima organizacional:

Ya que permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permiten superar de manera prioritaria los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano (pp. 6-7).

El clima organizacional es importante en las organizaciones ya que permite determinar el ambiente laboral y el entorno del puesto de trabajo que percibe el personal, para luego definir estrategias que permita al personal se sienta satisfecho aumentando el compromiso del personal (Minsa 2009).

Brunet (1987), explica la importancia del clima organizacional:

Ya que refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones (p. 20):

Brunet (1987), “explica que la primera razón es evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización”.

Brunet (1987), “explica que la segunda razón es iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones”.

Brunet (1987), “explica que la tercera razón es seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir” (p. 20).

Dimensiones del clima organizacional

Minsa (2009), determina las dimensiones del clima organizacional “que son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influye en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las siguientes dimensiones” (pp.18-19).

Potencial humano:

Minsa (2009), “constituye en sistema social interno de la organización compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes pensantes y con sentimientos que conforman la organización y esta existe para alcanzar sus objetivos” (p.18).

El potencial humano en una organización donde se determina la relación interpersonal entre el personal y los jefes, así mismo la valoración y la motivación hace que el personal se sienta productivo en su trabajo que realiza (Minsa, 2009).

Diseño organizacional:

Minsa (2009), Las organizaciones son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. En el aspecto de coordinación consiente de esta definición está incorporado cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de los esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y la jerarquía de autoridad la cual generalmente se denomina estructura de la organización (p.19).

En el diseño organizacional hace referente a las funciones o tareas que realiza el personal en su puesto de trabajo, se hace referencia también a las ideas de mejora que tiene el personal y que son consideradas por los jefes inmediatos, y gerentes (Minsa, 2009).

Cultura organizacional:

Minsa (2009), es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tiene en común, es un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distingue de una organización de otras (p.19).

La cultura organizacional es determinante para poder definir a las organizaciones como competitivas y que se distinguida de otras organizaciones semejantes (Minsa, 2009).

Keith (1983), determina las dimensiones del clima organizacional:

Haciendo referencia a Litwin y Stinger donde hace mención a nueve dimensiones que al aplicar esta encuesta en varias organizaciones, llegaron a la conclusión de que las diferentes perspectivas de la gerencia crean climas distintos. También determinaron que el clima afecta la motivación, el desempeño y la satisfacción (pp.113-114).

Estructura:

Keith (1983), representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (p. 113).

Responsabilidad (empowerment):

Keith (1983), es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo (p. 113).

Recompensa:

Keith (1983), “corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo” (p. 113).

Desafío o riesgos:

Keith (1983), “corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos” (p. 113).

Relaciones:

Keith (1983), “es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (p.114).

Cooperación o apoyo:

Keith (1983), es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores (p.114).

Estándares o normas

Keith (1983), “es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento” (p.114).

Conflictos:

Keith (1983), “es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan” (p.114).

Identidad:

Keith (1983), “es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (p.114).

Keith (1983), determina las dimensiones del clima organizacional:

Hace referencia a otro investigador, Renis Likert, hace mención a siete dimensiones donde a los participantes se les proporciona un continuo de opciones por cada concepto, para que indiquen si en su opinión la organización tiende a tener un clima autocrático y muy estructurado, o más humano y participativo. Los pasos que componen el continuo se denomina sistemas 1, 2, 3 y 4, refiriéndose a diferentes sistemas de administración. Likert llegó a la conclusión de que los climas de orientación más humana generan un nivel más elevado de buen desempeño y una mayor satisfacción en el empleo (p. 114).

Proceso de liderazgo.

Fuerzas motivacionales.

Comunicación.

Proceso de interacción – influencia.

Toma de decisiones.

Fijación de metas.

Control.

Brunet (1987), determina las dimensiones del clima organizacional “las cuales estas dimensiones miden la percepción del clima en función a 8 dimensiones que son las siguientes” (pp.45-46).

Los métodos de mando:

Brunet (1987), “lo define la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados” (p.45).

Las características de las fuerzas motivacionales:

Brunet (1987), “lo define los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades” (p.45).

Las características de los procesos de comunicación:

Brunet (1987), “lo define la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlo” (p. 46).

Las características de los procesos de influencia:

Brunet (1987), “lo define la importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos en la organización” (p. 46).

Las características de los procesos de toma de decisiones:

Brunet (1987), “lo define la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones” (p. 46).

Las características de los procesos de planificación:

Brunet (1987), “lo define la forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o de directrices” (p. 46).

Las características de los procesos de control:

Brunet (1987), “lo define el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales” (p. 46).

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:

Brunet (1987), “lo define la planificación así como la formación deseada” (p. 46).

Beneficio positivos del clima organizacional

Keith (1983), indica que los beneficios del clima organizacional “es que los empleados anhelan tener un clima más favorable debido a sus beneficios, como por ejemplo, un mejor desempeño y más satisfacción en el empleo (p. 121).

Los beneficios de un clima positivo en una organización es el mejor desarrollando de sus funciones por la formulación de estrategias motivacionales por parte de los gerentes (Keith 1983).

Los beneficios de un clima positivos son:

Calidad de liderazgo.

Grado de confianza

Comunicación, ascendente y descendente

Sentimiento de realizar un trabajo útil

Responsabilidad

Recompensas justas

Presiones razonables del empleo

Oportunidad

Controles razonables, estructura y burocracia

Compromiso del empleado, participación.

Factores que afectan el clima organizacional

Martinez (2003), determina que los factores que afectan el clima organizacional “son las siguientes” (p. 76).

Factores Jerárquicos:

Martinez (2003), explica que son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deben ser capaces de respetar en primer lugar a las personas, empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir (p. 76).

Factores Estructurales:

Martinez (2003), explica que una mala organización, donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas, indudablemente que afectarán gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a Trabajar a la defensiva y buscar culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones bizantinas, sumarios de pasillo, etc. Se supone que si la estructura organizacional es respetada, genera confianza y eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización (p. 76).

Factores Estratégicos:

Martinez (2003), “explica que cuando la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización” (p. 76).

Conceptos sobre la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013), Define que la satisfacción laboral:

Es cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien satisfecho tiene sentimientos negativos (p. 74).

La satisfacción laboral es la actitud positiva que tiene el personal hacia su trabajo que realiza, cuando el personal llega a una satisfacción óptima el sentimiento al puesto de trabajo se potencializa y cuando no siente ese sentimiento positivo su puesto de trabajo es dejado de lado sin importarle (Robbins y Judge, 2013).

Campos (2008), Define que la satisfacción laboral:

En el ámbito laboral alude a un sentimiento que produce tranquilidad, comodidad e intención de progresar. En concreto, es sentirse bien con lo que realiza uno mismo (por mas genérica que suene la definición). Es importante señalar que la satisfacción se mide conforme a la persona, por lo que sus alcances no son del todo determinados. En otras palabras empleados con las mismas labores y condiciones pueden sentirse de distintas maneras (p. 216).

La satisfacción laboral es la conformidad que tiene el personal hacia su puesto trabajo y con ella a seguir avanzando (Campos 2008).

Alles (2007), define que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo (...) surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo” (p. 306).

Amorós (2007), define que la satisfacción laboral:

Como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas (p. 74).

La satisfacción laboral es la actitud que tiene el personal hacia tu trabajo donde las relaciones interpersonal entre personal y hacia los gerentes es positiva, así mismo el personal cumple con las funciones del trabajo que realiza (Amorós, 2007).

Chiavenato (2009), Define que la satisfacción laboral “lugar para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (p. 13).

La satisfacción laboral en una organización permite que una baja rotación del personal motivando al compromiso hacia su trabajo que realiza (Chiavenato, 2009).

La satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tienen un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) que determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado (Blum y Naylor, 1998).

La satisfacción laboral es una actitud positiva, estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Herzberg, citado por Landy y Conte (2005), afirma que la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación.

Palma (2004); define que la satisfaccion laboral:

Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y

remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados (p. 16).

Tipos de satisfacción laboral

Landy y Conte (2005), describen los siguientes tipos de satisfacción laboral (p. 103).

Satisfacción Laboral Progresiva:

Landy y Conte (2005), “se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración” (p. 103).

Satisfacción Laboral Estable:

Landy y Conte (2005), se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales (p. 103).

Satisfacción Laboral Conformista:

Landy y Conte (2005), “es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente” (p. 103).

Seudo – Satisfacción:

Landy y Conte (2005), “se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades” (p. 103).

Medición de la satisfacción laboral

Amorós (2007), determina la medición de la satisfacción laboral por dos métodos (p. 75).

Escala global única:

Amorós (2007), “explica que consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta cómo qué tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho” (p. 75).

Calificación de la suma:

Amorós (2007), explica que este es el método más complejo, pues identifica los elementos claves en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son su salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros, estos se estiman sobre la escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción en el trabajo (p. 75).

Robbins y Judge (2013), determina que medición de la satisfacción laboral:

Es la definición de satisfacción laboral que se planteó antes, como el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de esta, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada. El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales. Existen dos métodos (p. 79):

Robbins y Judge (2013), el primer enfoque, la puntuación general única consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: “considerando todas las circunstancias, ¿Qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”. Los sujetos encierran un número entre 1 y 5, el cual corresponde a una respuesta que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho” (p. 79).

Robbins y Judge (2013), el segundo enfoque, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza de trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada y, luego los investigadores suman las puntuaciones para obtener calificaciones general de satisfacción laboral (p. 79).

Determinantes de la satisfacción laboral

Campos (2008), explica los determinantes de la satisfacción laboral:

Son los indicadores de satisfacción son tantos como personalidades existen. Las reacciones en el comportamiento varían en cada individuo. Basta con pasar por algunos pasillos de centro empresarial para notar rostros de ira, aflicción, alegría y estrés. Queremos expresar que los sentimientos negativos necesitan ser constantes o perpetuos para garantizar una real insatisfacción. Afirma lo contrario carece de sentido, ya que siempre habrá momentos donde se necesite liberar emociones producto de situaciones adversas (pp. 222 – 223).

A continuación los más frecuentes indicadores de insatisfacción:

Positivos:

Aportación de nuevas ideas que empuje a los demás.

Implementación de medidas propias para aumentar la productividad empresarial.

No limitarse a realizar lo que se le encarga.

Negativos:

Constantes solicitudes de permiso.

Actitud hostiles.

Gestos negativos al recibir órdenes.

Susurros malintencionados.

Conflictos con otros empleados y jefes sin sustentos.

Permanente negligencia.

Retraso injustificado en sus labores.

Amorós (2007), “explica los determinantes de la satisfacción laboral “en los siguientes enunciados” (p. 75).

Amorós (2007), “trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades”.

Amorós (2007), “recompensas justas, cuando un empleado percibe que recibe que en la organización en la que trabaja existen políticas de ascensos justas, y que además su sueldo es el justo por la labor que desempeña, su satisfacción será menor”.

Amorós (2007), “condiciones favorables de trabajo, cuando los empleados trabajan en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos”.

Amorós (2007), “colegas que brinden apoyo, tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado”.

Amorós (2007), “compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo” (p. 75).

Importancia de la satisfacción laboral

Robbins (2004), explica que es importante la satisfacción laboral: “ya que trae beneficios para la organización así mismo fortaleciendo la cultura organizacional” (p. 301).

La importancia que se tiene de la satisfacción del personal hacia su trabajo es el fortalecimiento de sus creencias y valores hacia las organizaciones, mejorando el rendimiento de las funciones del personal (Robbins 2004).

Es por ello que plantea tres razones por las que esta variable es importante:

Robbins (2004), “existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más”.

Robbins (2004), “se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años”.

Robbins (2004), “la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador” (p. 301).

Garcia y Navarro (2007), explican la importancia referente a cada área (p. 103).

Para el trabajador:

Garcia y Navarro (2007), la satisfacción laboral es un mecanismo importante de desarrollo personal porque permite un equilibrio para la salud y bienestar de la misma, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza. Además, permite que la persona tenga un desarrollo óptimo recibiendo fuentes de recompensa donde la situación emocional reflejará un estado de armonía, conllevando a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango.

Para la Organización:

Garcia y Navarro (2007), la satisfacción laboral es necesaria para un logro adecuado de los objetivos y las demandas de vinculación afectiva ya sean de forma horizontal (gerentes- empleados) y de forma vertical (empleado – empleado). Además, es una palanca para el cambio y un punto a favor para establecer un clima organizacional homeostático

Para el equipo de trabajo y los compañeros:

Garcia y Navarro (2007), la satisfacción laboral va contribuir un adecuado clima positivo, es decir un clima saludable donde los equipos de trabajo, realizarán un óptimo esfuerzo por realizar sus tareas laborales. Por otro lado, se establecerá las relaciones basadas en la confianza, generando conexiones positivas que son la base del capital social para una organización.

Para los trabajadores y destinatarios de los servicios:

Garcia y Navarro (2007), la satisfacción laboral va a mejorar la calidad de servicio y mejorar la atención de las quejas por parte de los empleados, es decir el “empleado”, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (remuneración) ya que se ha establecido una óptima satisfacción dentro de la organización. Por ello, generará empatía e interacción con los administrativos, si existiera alguna demanda de insatisfacción por parte de los operativos, llegando a soluciones adecuadas con el fin de establecer equilibrio en ambas partes (p. 103).

Efectos de la satisfacción laboral sobre el desempeño del personal

Campos (2008), Explica efectos de la satisfacción laboral sobre el desempeño del personal:

Existe la difundida idea que los trabajadores más satisfechos contribuirán al desarrollo de la productividad empresarial. No obstante, hay quienes opinan exactamente lo contrario, es decir, que la productividad contribuirá a la satisfacción.

La única conclusión que traen consigo dichas premisas es la complementariedad entre la productividad y la satisfacción. Sin determinar cuál impulsa a cuál, lo real es que ambas deberían generar el desarrollo a la empresa, propiciando cambios positivos en distintos contextos. No obstante, la satisfacción provoca, en la mayoría de los casos, la necesidad de cumplir con responsabilidades y plenitud las tareas asignadas.

Por otro lado, la satisfacción incide en lo relativo a la rotación de personal evitando que se realicen cambios de puesto. En sentido contrario, la insatisfacción de un empleado puede llevar a tomar la decisión de incorporarla a otra área o asignarle labores distintas (p.p 223-224)

Amorós (2007), explica los efectos de la satisfacción laboral sobre el desempeño del personal “los efectos lo determinan en los siguientes puntos” (pp. 76 -77).

Satisfacción y productividad:

Amoros (2007), una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva, y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto se quiere decir que no más del 2% de una variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado (p. 76).

Satisfacción y Ausentismo:

Amoros (2007), se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos (p. 77).

Satisfacción y Rotación:

Amoros (2007), ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado. Para los individuos que muestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación; esto porque como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros. Otro aspecto interesante que se concluye de las investigaciones es que si existen dos empleados insatisfechos igualmente con su trabajo, el que es más probable de renunciar, es el que posea una mayor propensión a sentirse insatisfecho genéricamente.

Robbins y Judge (2013), explica los efectos de la satisfacción laboral sobre el desempeño del personal “los efectos lo determinan en los siguientes puntos” (pp. 84 – 85)

Satisfacción laboral y ausentismo:

Robbins y Judge (2013), se ha encontrado una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a baja. Si bien tiene sentido que los empleados insatisfechos falten al trabajo, hay otros factores que también influyen en la relación. Las organizaciones que permiten sin restricciones incapacidades por enfermedad animan a todos sus empleados inclusive aquellos que estén muy satisfechos a tomarse días libres. Aun cuando un individuo este satisfecho laboralmente, seguramente querrá disfrutar de un fin de semana de tres días si puede hacerlo sin ninguna sanción. Cuando existe un gran número de puestos de trabajo alternativos disponibles, los trabajadores insatisfechos tienen tasas de ausentismo más altas, pero cuando no hay mucha oferta de empleos, tienen las mismas tasas (bajas) de ausentismo que los trabajadores satisfechos (p. 84).

Satisfacción laboral y rotación del personal:

Robbins y Judge (2013), la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal es más significativa que entre la satisfacción y el ausentismo. La relación entre la satisfacción y la rotación también se ve afectada por la oferta de empleos alternativos. Si un individuo recibe una oferta de trabajo no solicitada, la insatisfacción laboral no es un buen pronosticador de la rotación, ya que lo más probable es que el empleado se

vaya en respuesta a la “atracción” (el señuelo del otro empleo) que al “empuje” (lo poco atractivo de su trabajo actual). De manera similar, es más probable que la insatisfacción laboral se convierta en rotación cuando el empleado tiene muchas oportunidades, ya que considerara que es fácil cambiar de trabajo. Por último, cuando los empleados tienen un “capital humano” elevado (alto nivel académico, alto nivel de aptitudes), es más probable que la insatisfacción laboral se convierta en rotación porque tienen (o así lo perciben) muchas alternativas a su disposición (p. 85).

Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo:

Robbins y Judge (2013), la insatisfacción laboral y las relaciones antagónicas con los colegas de trabajo predicen muchos comportamientos que las organizaciones consideran indeseables, como intentos de sindicalización, abuso de sustancias, hurtos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad. Los investigadores afirman que dichos comportamientos son indicadores de un síndrome más amplio denominado comportamiento desviado en el lugar de trabajo (o conducía contraproducente o apatía de los trabajadores). Si a los individuos no les gusta su ambiente laboral, responderán de algún modo, aunque no siempre es fácil predecir con exactitud cómo lo harán. La respuesta de uno tal vez sea renunciar, mientras que la de otro sería perder el tiempo navegando en Internet o sustrayendo insumos del trabajo para su uso personal. En pocas palabras, los trabajadores a quienes no les gusta su trabajo “se desquitan” de diversas maneras, las cuáles pueden ser muy creativas y controlar cierta conducta, como tener una política de control de asistencia, deja sin resolver la causa principal. Si los empleadores desean controlar efectivamente las consecuencias indeseables de la insatisfacción laboral, deberían atacar la fuente del problema la insatisfacción en vez de intentar controlar las distintas respuestas (p. 85).

Satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo:

Robbins y Judge (2013), como muchos estudios han concluido, es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es bastante alta. Conforme se pase del nivel del individuo al de la organización, también se encontraran razones que apoyan la relación entre la satisfacción y el desempeño. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización

en su conjunto, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos (p. 85).

Formas en que los empleados demuestran su insatisfacción

Amorós (2007), explica: “que por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes” (p. 76).

Los comportamientos de salida y de negligencia comprenden las variables de productividad, rotación y ausentismo. Este modelo además añade la expresión y la lealtad, que constituyen los comportamientos constructivos que permiten que las personas aguanten aquellas situaciones no satisfactorias o restablezcan las condiciones de trabajo satisfactorias (Amoros,2007).

Salida:

Amoros (2007), “se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo”.

Expresión:

Amoros (2007), “se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones”.

Lealtad:

Amoros (2007), “se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren”.

Negligencia:

Amoros (2007), “se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren” (p. 76).

Dimensiones de la satisfacción laboral

Hackman y Oldhman (1975) citado en Torres (2001) identifican cinco dimensiones la cuales son:

Variedad de Habilidades:

Hackman y Oldhman (1975) citado en Torres (2001) “es 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:

Hackman y Oldhman (1975) citado en Torres (2001) “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:

Hackman y Oldhman (1975) citado en Torres (2001) “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:

Hackman y Oldhman (1975) citado en Torres (2001) “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:

Hackman y Oldhman (1975) citado en Torres (2001), “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”.

Las siguientes dimensiones serán utilizadas para nuestra investigación la cual nos determina la actitud que tiene el personal hacia su trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Estas dimensiones están sustentadas a la teoría motivacional, además a las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. Las cuales son: (Palma, 2005).

Significación de tarea:

“La disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (Palma, 2005).

Condiciones de trabajo:

“La evaluación de trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (Palma, 2005).

Reconocimiento personal y/o social:

“La tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio de las personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos” (Palma, 2005).

Beneficios económicos:

“La disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de la tarea asignada” (Palma, 2005).

2.3. Definiciones de términos

Motivación: es el aspecto más importante en el logro del éxito de una persona, es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

Desempeño: es el rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

Compromiso: la palabra compromiso hace referencia a una responsabilidad aceptada. Al ser una responsabilidad aceptada implica dos roles, el que asigna el compromiso y el que lo ejecuta. En muchos casos este rol puede ser la misma persona.

Trabajador: es la persona que presta servicios que son retribuido por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o una institución.

Cargo: el conjunto de todas las tareas que debe realizar un trabajador. Un cargo puede consistir en varias tareas, como mecanografiar, archivar y tomar un dictado o puede estar formado por una sola tarea.

Frustración: es un síndrome que presenta síntomas diversos. De todas formas, estos síntomas están todos vinculados a la desintegración emocional, que se vive en diferentes niveles y con múltiples causas y consecuencias.

Competencia: es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios. En general, esto se traduce por una situación en la cual, para un bien determinado, existen una pluralidad de oferentes y una pluralidad de demandantes.

Estructura: es la disposición y orden de las partes dentro de un todo. También puede entenderse como un sistema de conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio. Tanto la realidad como el lenguaje tienen estructura. Uno de los objetivos de la semántica y de la ciencia consiste en que la estructura del lenguaje refleje fielmente la estructura de la realidad.

Percepción: es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto).

Actitud: reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.

Dirección: dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos.

Evaluación del personal: Proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

Gerencia: es la ciencia que enseña la más eficiente forma de conducir empresas hacia metas previamente fijadas.

Grupo: la pluralidad de elementos que forman un conjunto, puede hacer referencia a: un conjunto de personas con un mismo fin u objetivo, en conclusión podemos decir que un grupo son aquellas personas que tienen los mismos ideales para obtener un resultado.

Jerarquía: es el orden entre elementos de un conjunto, que los clasifica formando un conjunto parcialmente ordenado. Puede aplicarse a personas, animales o cosas, en orden ascendente o descendente, según criterios de clase, poder, oficio, categoría, autoridad, o cualquier otro asunto que conduzca a un sistema de clasificación. En una determinada sociedad, es el orden de los elementos existentes, ya sean políticos, sociales, económicos.

Normativas: se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización. Siempre son necesarias las reglas, leyes y políticas, debido a que debe existir un orden y común acuerdo de los integrantes de los grupos u organizaciones.

Objetivos: es el resultado que se espera logre el alumno al finalizar un determinado proceso de aprendizaje.

Remuneración: es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleadora cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual.

Responsabilidad: es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre la clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicos

Existe relación entre potencial humana y la satisfacción laboral de los trabajadores municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Existe relación entre diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017

Existe relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

2.5. Variables de la investigación

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Minsa (2009), define que el clima organizacional:

Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (p. 6).

Amorós (2007), define que la satisfacción laboral:

Como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas (p. 74).

2.5.2. Operacionalización de la variable

El instrumento para la variable X: clima organizacional se tomó de un estudio que tomo el ministerio de salud “metodología para el estudio del clima organizacional” aprobado bajo resolución ministerial n° 468-2011 MIINSA, las cuales cuentas con 28 ítems. Se acogió las dimensiones potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional ya que se asemeja a la realidad de la investigación.

Tabla 1 *Operacionalización de la variable clima organizacional*

Variable	Dimensión	Indicadores	ítems
Clima organizacional	Potencial humano	Comodidad	1, 2
		Condecoración	3, 4, 5
		Capacidad	6, 7, 8, 9
		Liderazgo	10, 11
	Diseño organizacional	Opción	12, 13
		Sueldo	14, 15
		Comunicación	16, 17, 18
		Distribución	19, 20
	Cultura organizacional	Identidad	21, 22, 23
		Conflicto y cooperación	24, 25
Motivación		26, 27, 28	

Para nuestra variable Y: satisfacción laboral se tomó de la investigación sobre la escala de satisfacción laboral SL-SPC que se empleó a los trabajadores de la municipalidad metropolitana de Lima el cual permitió un diagnóstico de la actitud hacia el trabajo que realiza el personal, elaborado por la PhD. Sonia Palma C. las cuales cuentan con 27 ítems.

Tabla 2 *Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Significación de tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
	Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	Reconocimiento de personal y/o social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos	18, 19, 20, 21, 22
	Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada	23, 24, 25, 26, 27

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La siguiente investigación de acuerdo a su naturaleza de estudio, es de tipo aplicada ya que se determina y se plantea soluciones prácticas adecuada al contexto específico. Con el fin de aplicar en el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Chosica (Vara Horna , 2012)

3.1.2. Nivel de investigación

Descriptivo, porque genera la descripción de un grupo, así mismo describe el comportamiento de las variables involucradas, como son: el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Correlacional, porque se determinara si existe relación entre las variables: el clima organizacional y la satisfacción laboral (Hernández, 2014).

3.2. Método y diseño de la investigación

3.2.1. Método de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado el método hipotético deductivo ya que se elaborara hipótesis que explica los fenómenos existentes para luego sea sometida a prueba. Si la teoría no concuerda a los datos, se ha de cambiar la hipótesis o modificarlo (Hernández, 2014).

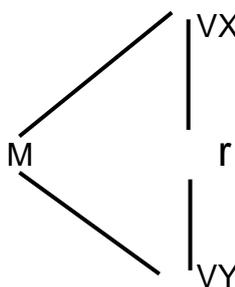
3.2.2. Diseño de la investigación

En la siguiente investigación no se altera el campo de estudio solo se observa los fenómenos existentes, y se recolectaran los datos en el primer semestre del 2017. Por ello su alcance es de corte Transeccional o transversal. Hernández (2014), explica que “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Según su carácter la investigación es de alcance correlacional, porque se determinara y analizara las variables. Hernández (2014) define a los estudios correlacionales:

Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categoría o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (p. 93).

Es por ello que en la siguiente estudio determinaremos la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.



Dónde:

M = representa la muestra de estudio

VX = clima organizacional

VY = satisfacción laboral

r = indica el grado de relación entre ambas variables

3.3. Descripción del ámbito de la investigación

La presente investigación se realizó en la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017. El personal de sereno de los distintos horarios será el grupo de estudio.

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población de la investigación

Hernández (2014) explica que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Para efecto de nuestra investigación, la población se delimito de la siguiente manera:

Está conformado por el personal de sereno de los tres turnos de la base de Chosica que viene laborando ya hace 02 meses, lo cual está conformado por 175 serenos.

3.4.2. Muestra de la investigación

Hernández (2014) define la muestra “un sub grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definidos en sus características al que llamamos población” (p. 175).

La muestra es de tipo probabilística Hernández (2014) determina “son esenciales en los diseños de investigación Transeccional, tanto descriptivo como correlacional – causal, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población” (p. 177).

Muestreo estratificado, cuya fórmula estadística es la siguiente:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z: Valor de la distribución normal, para un nivel de Confianza de $(1-\alpha) = 1.96$.

P = Variabilidad positiva = 0.5

q = Variabilidad negativa = 0.5

N = Tamaño de la población

E = Error estándar = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)175}{(0.05)^2(175 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 120$$

La muestra que se utiliza en la presente investigación, será conformada por 120 serenos de la Sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurigancho Chosica.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1. Técnica

La técnica que se empleara en la presente investigación son las encuestas. Con el fin de recabar información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los serenos de la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

3.5.2. Instrumento

El instrumento que se utilizara en la presente investigación es el cuestionario cuyo objetivo tiene la finalidad de recabar información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los serenos de la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Tabla 3 *Ficha técnica del clima organizacional*

FICHA TECNICA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor	Minsa
Año	2011
Ítems	28 ítems
Escala	No saludable, saludable, por mejorar
Confiabilidad del instrumento	0,901
Dimensiones	Potencial humana, diseño organizacional, cultura organizacional

Tabla 4 *Ficha técnica de la satisfacción laboral*

FICHA TECNICA DE LA SATISFACCION LABORAL	
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor	PhD. Sonia Palma Solís
Año	2005
Ítems	27 ítems
Escala	Insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho
Fiabilidad del instrumento	0,866
Dimensiones	Significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

3.6.1. Validez por expertos

Hernández (2014), explica que “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200).

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres: Mg. Víctor Alfonso Valera Santolalla
 Cargo e Institución donde labora: Universidad. Alas Peruanas. Lima, la Univ. de Ingeniería
 Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO**
 Investigador : Jhonatan Peñaranda Alcarraz

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema Administrativo					/
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Administración				/	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	

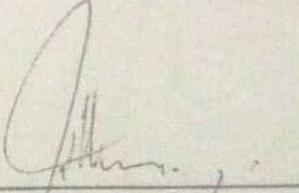
II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Es aplicable la validación del instrumento correspondiente a la Investigación, participación y clima organizacional laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lengua de Viento - Cuzco.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 05 de Junio del 2017.


 Firma del experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres: TORRES KUCH, LUIS BLARRO
 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.
 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 Investigador : Jhonatan Peñaranda Alcarraz

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓	✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.			✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			✓		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad			✓		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema Administrativo				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Administración			✓		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			✓	✓	

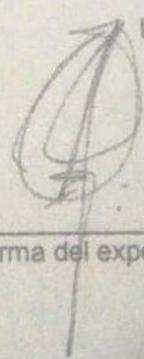
II. OPINION DE APLICABILIDAD:

ES ADECUADAMENTE APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

71.1%

Lima, 05 de Junio del 2017.



 Firma del experto

3.6.2. Confiabilidad de instrumento

Hernández (2014), explica que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultado igual” (p. 200).

Tabla 5 Operación estadístico Alfa de Cronbach clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	28

Interpretación

El coeficiente es de 0.901 nos indica una confiabilidad buena esto quiere decir que el instrumento para medir el clima organizacional hace mediciones estables y consistentes.

Los datos de la muestra piloto que han sido considerados para esta prueba de validación, constituida por 28 ítems para el variable clima organizacional. La muestra piloto integrado por 15 serenos perteneciente a la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica, esta resumida en la siguiente tabla.

N°	I T E M S CLIMA ORGANIZACIONAL																											
	POTENCIAL HUMANA											DISEÑO ORGANIZACIONAL								CULTURA ORGANIZACIONAL								
ENCUESTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	3	1	1	1	4	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
5	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2
7	2	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3
8	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
9	2	2	2	3	2	2	1	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4
10	2	2	1	1	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	1
11	2	3	1	1	3	4	1	3	2	3	1	1	4	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1
12	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3
13	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	1
14	2	2	1	1	1	4	1	4	2	1	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	4	4	4	1	3	2	2	3
15	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2

Figura 1 muestra piloto del clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Tabla 6 Operación estadístico Alfa de Cronbach satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	27

Interpretación

El coeficiente es de 0.866 nos indica una confiabilidad aceptable esto quiere decir que el instrumento para medir la satisfacción laboral hace mediciones estables y consistente.

Los datos de la muestra piloto que han sido considerados para esta prueba de validación, constituida por 27 ítems para la variable satisfacción laboral. La muestra piloto integrado por 15 serenos perteneciente a la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica, esta resumida en la siguiente tabla.

N°	ÍTEMS SATISFACCION LABORAL																										
	SIGNICACION DE TAREA								CONDICIONES DE TRABAJO								RECONOCIMIENTO				NEFICIOS ECONOMIC						
ENCUESTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	2	2	3	3
4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	4	3	2	3	2	3
5	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	1	2	1	1	3	3	1	3	1	3
6	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2
8	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	4	2	1	2	2	4
9	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	1	3	2	1	2	2	3	1	4	2	1	3	2	2
10	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2
11	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	1	3	2	4
12	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1	2	4	2	2	3	2	2
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	4	2	1	2	1	4
15	2	2	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2

Figura 2 muestra piloto de la satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

3.7. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para la recolección y el procesamiento de datos para la investigación se solicitó el permiso y autorización de la escuela académico profesional de administración y negocios internacionales para poder aplicar el instrumento, también se presentó una solicitud al sub gerente de serenazgo la cual se coordinó el horario disponible de los serenos para la aplicación del instrumento. Una vez aplicado el instrumento a los serenos se procede a bajar la información al programa Excel, para luego pasar a los procesos estadísticos. La cual se aplicó la prueba estadístico baremo para obtener e interpretar la encuesta aplicada, así mismo la prueba estadístico correlación de rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de tablas y gráficos

Tabla 7 Niveles del clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	frecuencia	porcentaje
pésimo	2	1,7
regular	108	90,0
bueno	10	8,3
total	120	100,0

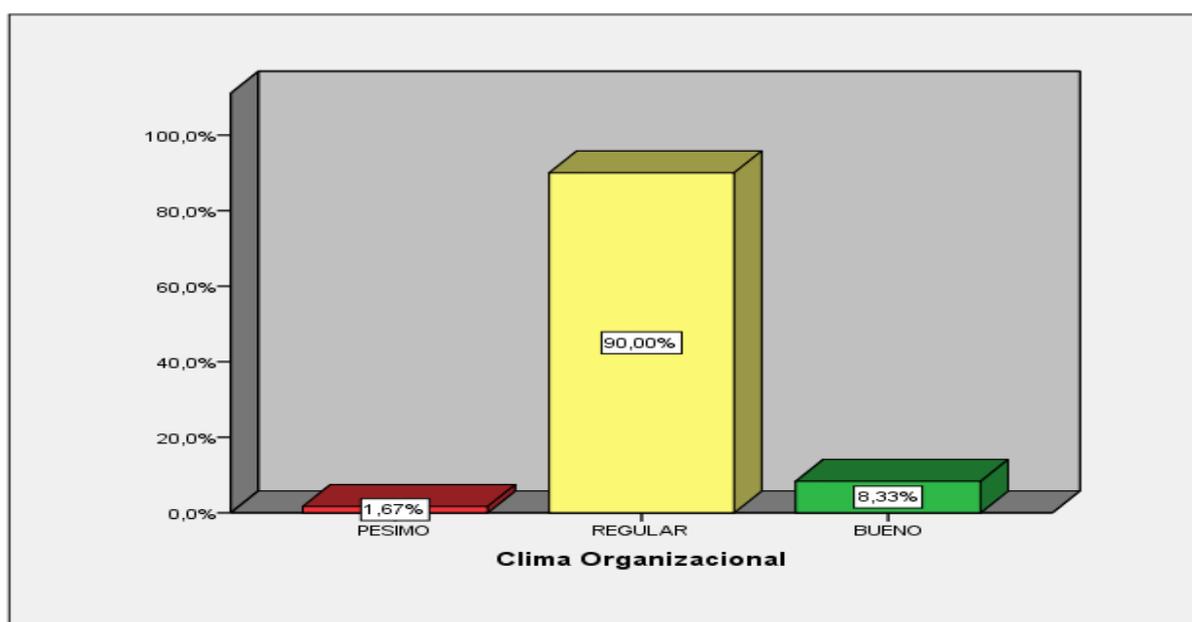


Figura 3 niveles del clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 7 y figura 3 se observa que el 90% representado por 108 serenos manifiesta que es regular el clima organizacional, seguido de un 8.3% representado por 10 serenos manifiestan que es bueno el clima organizacional, seguido de un 1.7% representado por 2 serenos dicen que es pésimo el clima organizacional. En conclusión, el mayor porcentaje indica que el clima organizacional que percibe el personal de sereno de la sub gerencia de serenazgo es regular.

Tabla 8 Niveles de la dimensión potencial humana de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	frecuencia	porcentaje
pésimo	24	20,0
regular	93	77,5
bueno	3	2,5
total	120	100,0

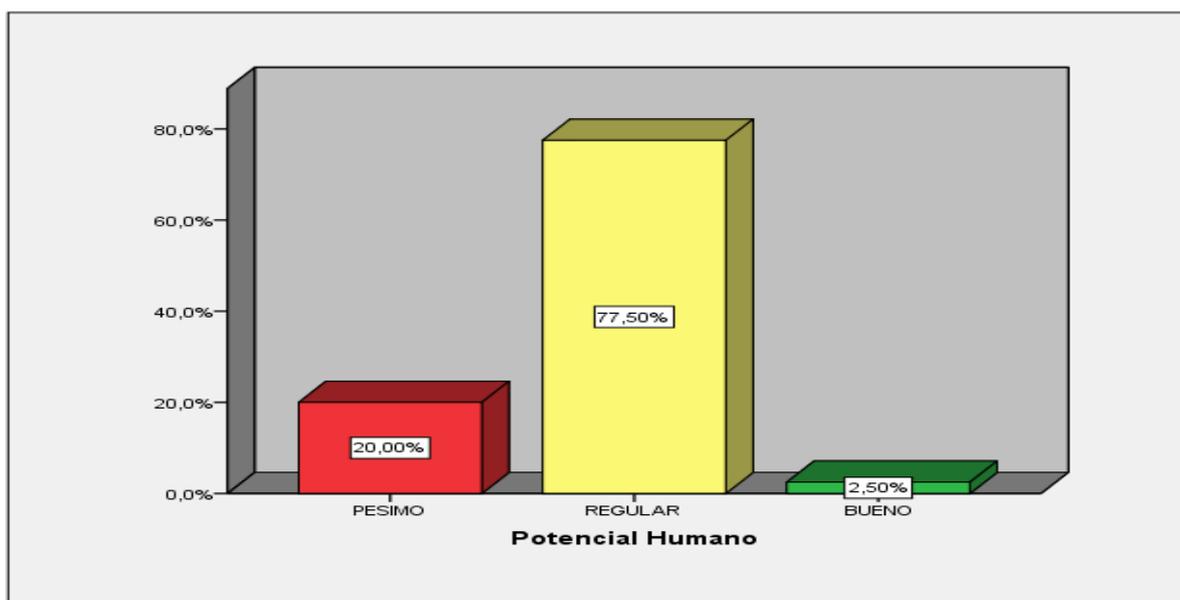


Figura 4 niveles de la dimensión potencial humana de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 8 y figura 4 se observa que el 77.5% representado por 93 serenos manifiesta que es regular el potencial humano, seguido de un 20% representado por 24 serenos manifiestan que es pésimo el potencial humano, seguido de un 2.5% representado por 3 serenos dicen que es bueno el potencial humano de la variable del clima organizacional. En conclusión. El mayor porcentaje referente al potencial humano nos hace conocer que la relación interpersonal entre el personal y los jefes, la valoración y la motivación que percibe los serenos de la Sub Gerencia de Serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica es regular.

Tabla 9 Niveles del diseño organizacional humana de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
pésimo	4	3,3
regular	92	76,7
bueno	24	20,0
Total	120	100,0

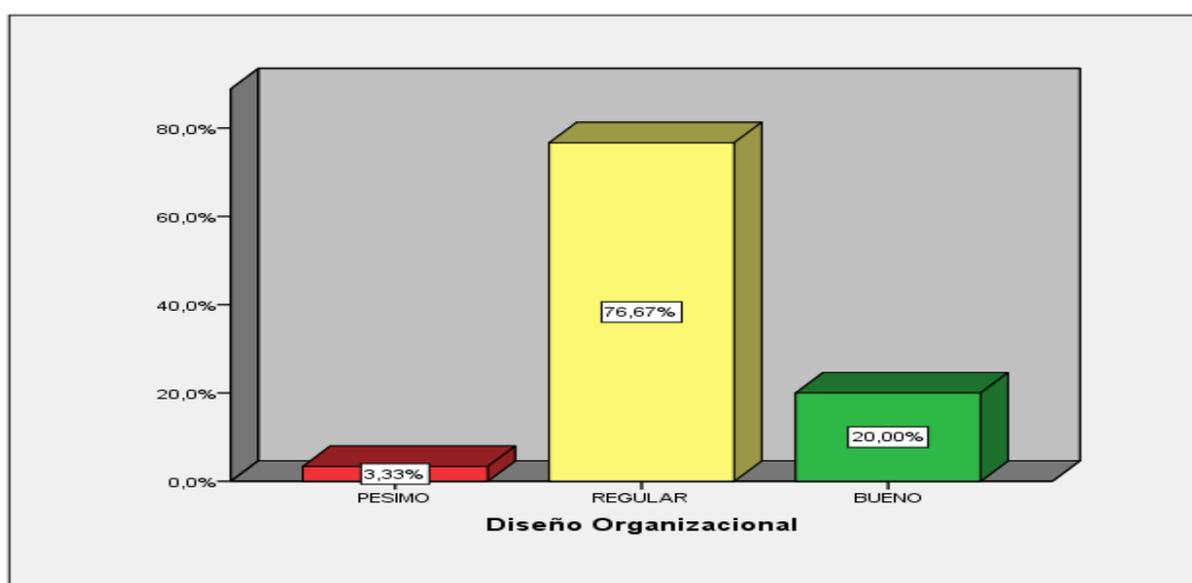


Figura 5 niveles del diseño organizacional de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 9 y figura 5 se observa que el 76.7% representado por 92 serenos manifiesta que es regular el diseño organizacional, seguido de un 20.0% representado por 24 serenos manifiestan que es bueno el diseño organizacional, seguido de un 3.3% representado por 4 serenos dicen que es pésimo el diseño organizacional de la variable del clima organizacional. En conclusión. El mayor porcentaje referente al diseño organizacional nos hace entender que el personal tiene de conocimiento sus funciones que realiza, así mismo sus ideas son consideradas de manera regular por el jefe inmediato según los serenos de la Sub Gerencia de Serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica.

Tabla 10 Niveles de la cultura organizacional de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	frecuencia	porcentaje
pésimo	2	1,7
regular	84	70,0
bueno	34	28,3
total	120	100,0

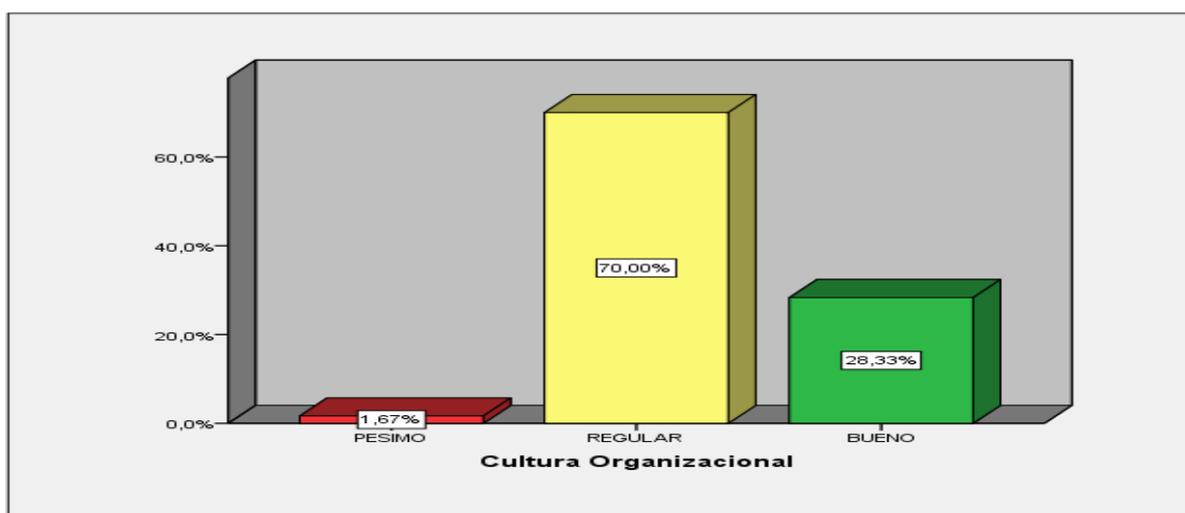


Figura 6 Niveles de la cultura organizacional de la variable clima organizacional según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 10 y figura 6 se observa que el 70% representado 84 personas manifiesta que es regular la cultura organizacional, seguido de un 28.3% representado por 34 personas manifiestan que es bueno el diseño organizacional, seguido de un 1.7% representado por 2 personas dicen que es pésimo el diseño organizacional de la variable del clima organizacional. En conclusión. El mayor porcentaje referente a la cultura organizacional donde se hace referencia a los valores y creencias dentro de la sub gerencia de serenazgo es regular.

Tabla 11 Niveles de satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
regular	117	97,5
bueno	3	2,5
Total	120	100,0

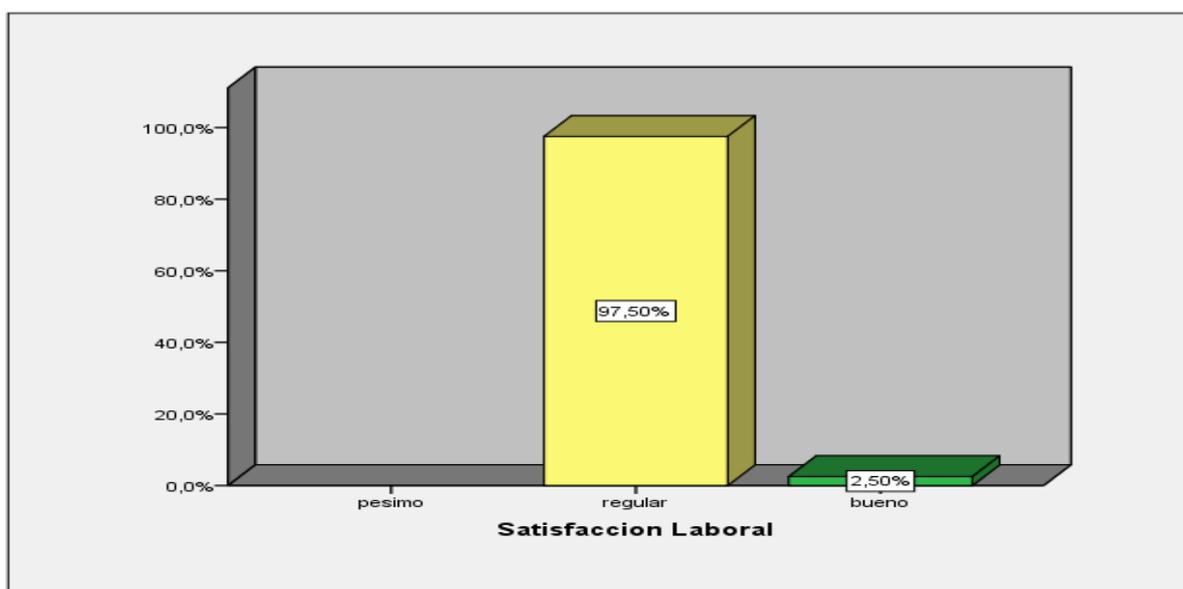


Figura 7 Niveles de satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 11 y figura 7 se observa que el 97.5% representado 117 serenos manifiesta que es regular la satisfacción laboral, seguido de un 2.5% representado por 3 serenos manifiestan que es bueno la satisfacción laboral del personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica. En conclusión, el mayor porcentaje indica que es regular la actitud hacia el trabajo percibido por el personal de serenos del municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Tabla 12 Niveles de significado de tarea de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
regular	2	1,7
bueno	118	98,3
Total	120	100,0

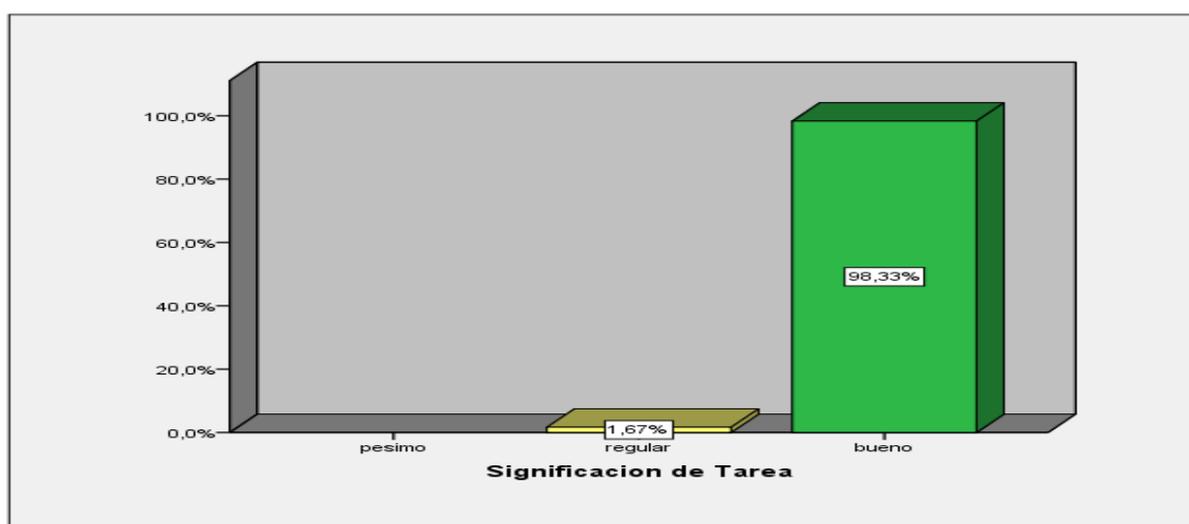


Figura 8 Niveles de significado de tarea de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 12 y figura 8 se observa que el 98.3% representado 118 serenos manifiesta que es bueno el significado de tarea, seguido de un 1.7% representado por 2 serenos manifiestan que es regular el significado de tarea de la variable de la satisfacción laboral. En conclusión. El mayor porcentaje referente al significado de tarea donde la disposición al trabajo en función atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad se realiza de manera bueno en el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Tabla 13 Niveles de condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
pésimo	14	11,7
regular	104	86,7
bueno	2	1,7
Total	120	100,0

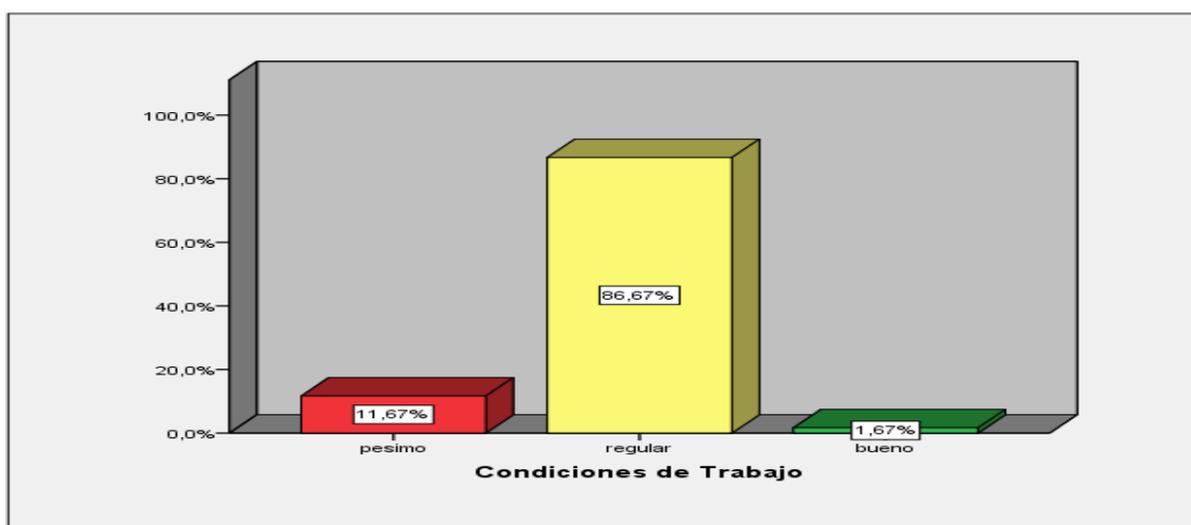


Figura 9 Niveles de condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 13 y figura 9 se observa que el 86.7% representado 104 serenos manifiesta que es regular las condiciones de trabajo, seguido de un 11.7% representado por 14 serenos manifiestan que es pésimo, seguido de un 1.7% representado por 2 serenos manifiesta que es bueno las condiciones de trabajo de la variable de la satisfacción laboral. En conclusión. El mayor porcentaje referente a la condición de trabajo donde la evaluación de trabajo en función a la existencia o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral, se realiza de manera regular en los trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo de la municipalidad de Lurigancho Chosica.

Tabla 14 Niveles de reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
pésimo	43	35,8
regular	74	61,7
bueno	3	2,5
Total	120	100,0

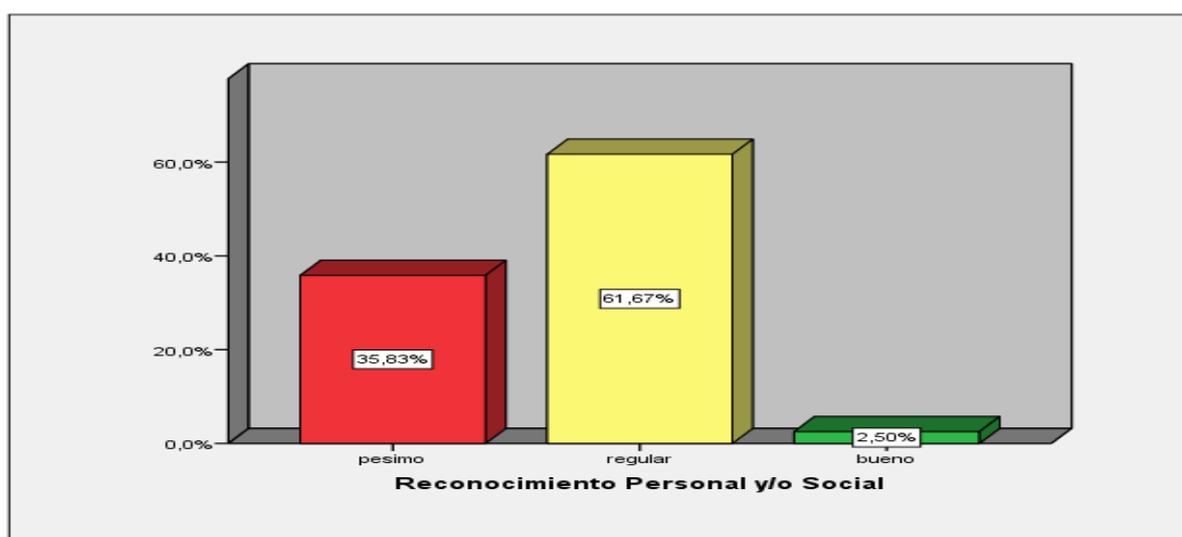


Figura 10 Niveles de reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 14 y figura 10 se observa que el 61.7% representado 74 serenos manifiesta que es regular el reconocimiento personal y/o social, seguido de un 35.8% representado por 43 serenos manifiestan que es pésima el reconocimiento personal y/o social, seguido de un 2.5% representado por 3 serenos manifiestan que es bueno el reconocimiento personal y/o social de la variable de la satisfacción laboral. En conclusión. El mayor porcentaje referente al reconocimiento personal donde la tendencia evaluativa del trabajo en funciona al reconocimiento propio de las personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo, se realiza de manera regular en el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

Tabla 15 Niveles de beneficios económicos de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
pésimo	16	13,3
regular	98	81,7
bueno	6	5,0
Total	120	100,0

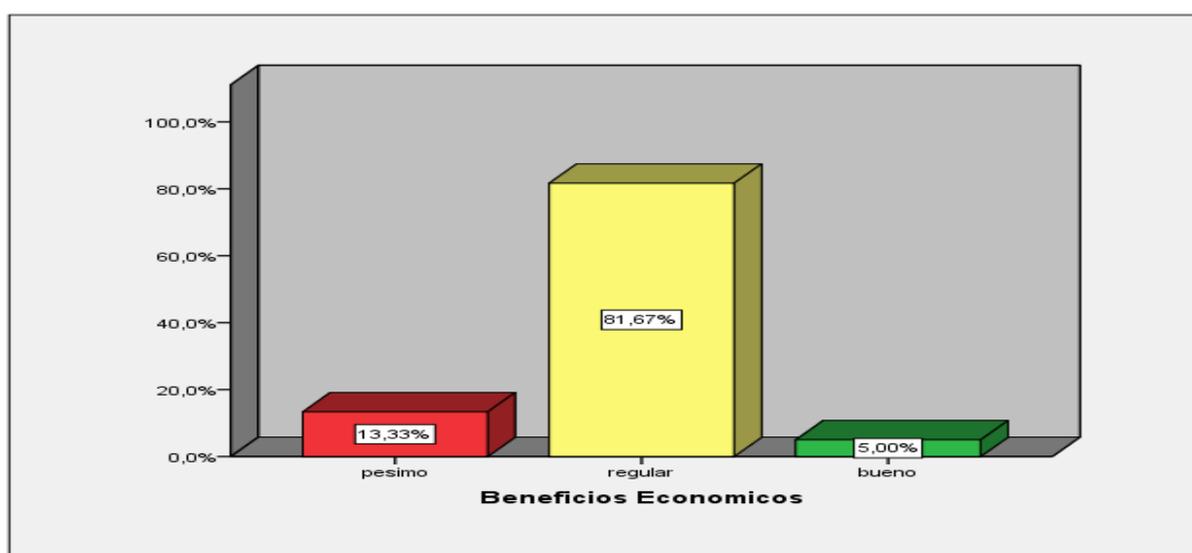


Figura 11 Niveles de beneficios económicos de la variable satisfacción laboral según el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

En la tabla 15 y figura 11 se observa que el 81.7% representado por 98 serenos manifiesta que es regular los beneficios económicos, seguido de un 13.3% representado por 16 serenos manifiestan que es pésimo los beneficios económicos, seguido de un 5.0% representado por 6 serenos manifiestan que es bueno el beneficio económico de la variable de la satisfacción laboral. En conclusión. El mayor porcentaje referente a los beneficios económicos donde la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de la tarea asignada, es percibida de manera regular por el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

5.1 Contrastación de hipótesis

De la hipótesis general (H1)

- Planteamiento de la hipótesis.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

H₁: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

- Se seleccionó el nivel de significancia, se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha=0.05$.
- Determinación del estadígrafo de prueba.

Correlaciones			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Se aplicó el coeficiente de correlación de rho de Spearman para la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.495.

- Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$ \longrightarrow rechaza el H₀

- Decisión

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ \longrightarrow rechaza la H₀

Por lo tanto, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

De la hipótesis específicas (H1)

- Planteamiento de la hipótesis.

H₀: No existe relación entre el potencial humano de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabaja dadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

H₁: Si existe relación entre el potencial humano de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabaja dadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

- Se seleccionó el nivel de significancia, se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha=0.05$.
- Determinación del estadígrafo de prueba.

Correlaciones			Potencial Humano	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Se aplicó el coeficiente de correlación de rho de Spearman para la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.426

- Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$ \longrightarrow rechaza el H₀

- Decisión

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ \longrightarrow rechaza la H₀

Por lo tanto, existe relación entre el potencial humano de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

De la hipótesis específicas (H2)

- Planteamiento de la hipótesis.

H₀: No existe relación entre el diseño organizacional de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

H₁: Si existe relación entre el diseño organizacional de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

- Se seleccionó el nivel de significancia, se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha=0.05$.
- Determinación del estadígrafo de prueba.

Correlaciones			Diseño Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Diseño Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,425**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,425**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Se aplicó el coeficiente de correlación de rho de Spearman para la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.425

- Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha \longrightarrow$ rechaza el H₀

- Decisión

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05 \longrightarrow$ rechaza la H₀

Por lo tanto, existe relación entre el diseño organizacional de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

De la hipótesis específicas (H3)

- Planteamiento de la hipótesis.

H₀: No existe relación entre la cultura organizacional de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

H₁: Si existe relación entre la cultura organizacional de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

- Se seleccionó el nivel de significancia, se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha=0.05$.
- Determinación del estadígrafo de prueba.

			Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Se aplicó el coeficiente de correlación de rho de Spearman para la correlación entre las dos variables cualitativas habiéndose obtenido 0.412

- Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$ \longrightarrow rechaza el H₀

- Decisión

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ \longrightarrow rechaza la H₀

Por lo tanto, existe relación entre la cultura organizacional de la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral lo cual los resultados se determinaron en el personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, teniendo como resultado un clima organizacional regular a la igual que la satisfacción laboral.

Los resultados que se presentan a continuación realizado al personal de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017 determinaron:

La primera dimensión es referida al potencial humano, lo cual el personal nos muestra que la relación interpersonal entre el personal y los jefes, la valoración y la motivación que percibe es “regular”. Ver la figura 4, donde el 77.5% consideran que es “regular” el potencial humano.

La segunda dimensión es referido al diseño organizacional, lo cual muestra que es “regular” con un 76.7% por lo que se considera que el personal tiene de conocimiento sus funciones que realiza, así mismo sus ideas son consideradas de manera regular por el jefe inmediato. Ver la figura 5.

La tercera dimensión es referida a la cultura organizacional en lo que respecta se hace referencia a los valores y creencias en el personal de serenos es “regular” con un 70% como se muestra en la figura 6.

Los resultados son relacionados con las siguientes teorías:

Keith (1983), define que el clima organizacional:

Es el ambiente humano dentro del cual realizan sus trabajo los empleados de una compañía (...) el clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Esto lo hace creando ciertas clases de expectativas con respecto a que consecuencias se generan a través de diferentes acciones (p. 111).

Chiavenato (2004), define que el clima organizacional:

Está estrechamente ligado con el grado de motivación de sus participantes. Cuando los miembros tienen un grado considerable de motivación, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones de satisfacción, animo, interés, colaboración

irrestricada, etc. No obstante, cuando los miembros sientan escasa motivación, sea por frustración o por imposición de barreras que impiden satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a empeorar y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción (pp. 119 – 120).

Chiavenato (2009), Define que la satisfacción laboral “lugar para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (p. 13).

CONCLUSIONES

1. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman se tiene como resultado una correlación de 0.495 y habiendo trabajado con un nivel de significación de 0.05 entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017. La cual corresponde a la hipótesis general H1, se determina que la correlación es positivo y moderada.
2. Existe una relación significativa entre el clima organizacional con su dimensión potencial humano y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017 correspondiente a mi hipótesis específica H2 por que el coeficiente de correlación es de 0.426, lo que indica que es positivo y moderado, por tanto una variación en el potencial humano va acompañado de una variación moderada en la satisfacción.
3. Existe relación significativa entre el clima organizacional con su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017 correspondiente a mi hipótesis específica H3, porque el coeficiente de correlación es de 0.425, lo que indica que es positivo y moderado, por lo tanto, una variación en el diseño organizacional ira acompañada de una variación moderada en la satisfacción.
4. Existe una relación significativa ente el clima organizacional con su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017, correspondiente a mi hipótesis específica H4, porque el coeficiente de correlación es de 0.412 indicando positivo y moderado.

RECOMENDACIONES

Los resultados de la investigación nos permiten elaborar las siguientes recomendaciones:

1. El gerente de seguridad ciudadana debe enfocarse en medir la percepción del personal hacia su entorno laboral y de la actitud que tiene el personal hacia su puesto de trabajo, ya que con estos resultados de la medición permitirá formular estrategias para el mejoramiento de la administración del personal
2. El sub gerente de serenazgo debe motivar y valorar el trabajo que realiza el personal, ya que sus efectos serán positivos en el compromiso del personal hacia sus funciones, la rotación del personal se reducirá y el ausentismo del personal disminuirá. Fortaleciendo el servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Lurigancho Chosica.
3. Los supervisores deben fomentar las relaciones interpersonales entre el personal con una actitud imparcial y de coordinar equipos de trabajo, para fortalecer el cuerpo de serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica.
4. Los serenos de la municipalidad de Lurigancho Chosica tiene que fomentar el respeto hacia su compañero y hacia la ciudadanía. Y de sentirse comprometido en el mejoramiento del servicio de seguridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional, Como lograr un cambio cultural a trave de la gestion por competencia*. Granica.
- Amoros , E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Chiclayo - Peru.
- Blum, M., & Naylor, J. (1998). *Psicologia industrial*. Recuperado el 30 de Mayo de 2017, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo de las organizaciones, definicion, diagnostico y concecuencia*. Trillas.
- Campos Torres, S. (2008). *Manual de gestion de recursos humanos*. Lima - Peru.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional, La dinamica del exito en las organizaciones*. mexico: Thomson.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano*. D.F - Mexico: Mc Graw Hill.
- Garcia, A., & Navarro, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional - Vol. I*. D.F Mexico.
- Garza Puente, D. G. (2010). *El clima organizacional en la direccion general de ejecucion de sanciones de la secretaria de seguridad publica en Tamaulipas* . Mexico.
- Gomez Limaymanta, C., Incio Pasache, O., & O Donnell Velasquez, G. (2011). *Niveles de satisfaccion laboral en banco comercial: Un caso de estudio*. Lima.
- Jimenes Diaz, M. (2009). *Propuesta de un plan de mejora que fortalezca el clima organizacional fundamentado en el analisis y gestion de la satisfaccion laboral de los trabajadores en la tienda el Fundador*. Habana - Cuba.
- Keith, D. (1983). *El comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicologia industrial: Introduccion a la psicologia industrial y organizacional*. Mc Graw Hill.

- Leyton Giron, S., Alfaro Salazar, R., Meza Solano, A., & Saenz Torres, I. (2012). *Satisfaccion laboral y su relacion con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima.
- Martinez Gillen, M. (2003). *La gestion empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. Madrid.
- Melendez Narvaez, R. R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaria administrativa financiera del ministerio de finanzas en el periodo 2013-2014*. Quito - Ecuador.
- Minsa. (2009). *Metodologia para el estudio del clima organizacional*. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC (1° ed.)*. Lima - Peru.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfaccion labora SL-SPC*. Lima - Peru.
- Perez Tenazoa, N., & Rivera Cardozo, P. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores del instituto de investigacion de la Amazonia Peruana, periodo 2013*. Iquitos - Peru.
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Handahuaylas - Peru.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. D.F - Mexico: Pearson.
- Roberto, H. S. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Rodrigues, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2010). *Clima organizacional y satisfaccion laboral como predictores del desempeño: evaluacion en un empresa publica chilena*.
- Serna Gomez, H. (2009). *Gerencia estrategia, planificacion y gestion: Teoria y metodologia*. Bogota - Colombia: Panamericana Editorial.
- Toala Bozada, S. (2014). *Diseño del clima organizacional como mecanismo de atencion y su incidencia en el desempeño profesional de los servicios publicos del ilustre municipio de Jipijapa, 2013*. Trujillo - Peru.

Torres Hernandez, Z. (2001). *Fundamentos de administracion*. D.F Mexico.

Vara Horna , A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima - Peru.

ANEXO N° 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017	Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017	Clima organizacional	Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional	Tipo de investigación: Aplicada Diseño de la investigación: correlacional
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable	Dimensiones	
¿Cuál es la relación entre potencial humana y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?	Determinar la relación entre potencial humana y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017	Existe relación entre potencial humana y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017	Satisfacción laboral	Significación de tarea	Técnicas de recolección de datos: por medio de encuestas
¿Cuál es la relación entre diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?	Determinar la relación entre diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017	Existe relación entre diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017		Condiciones de trabajo	Instrumento: cuestionario
¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017?	Determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017	Existe relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017		Reconocimiento personal y/o social	Población: conformada por 175 trabajadores
				Beneficios económicos	Muestra: conformado por 120 trabajadores

ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
Clima organizacional	Potencial Humana	Comodidad	1. ¿La limpieza de las instalaciones donde laboro es acogedora? 2. ¿En términos generales me siento satisfecho por mi ambiente de trabajo?	1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre
		Condecoración	3. ¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo? 4. ¿Los estímulos y reconocimientos son distribuido en forma justa? 5. ¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?	
		Capacidad	6. ¿Mi organización es flexible y se adapta bien a los cambios? 7. ¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus conocimientos sean considerados? 8. ¿Los compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de complicaciones? 9. ¿El perfeccionamiento es característico de nuestra organización?	
		Liderazgo	10. ¿Los jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el desarrollo de mi organización? 11. ¿Mi jefe está disponible cuando se le necesita?	
	Diseño organizacional	Opción	12. ¿En mi organización participo en la toma de decisiones? 13. ¿Mi jefe inmediato (supervisor) trata de obtener información antes de tomar una decisión?	
		Sueldo	14. ¿Mi retribución es adecuada en la relación con el trabajo que realizo? 15. ¿Mi paga y beneficios son razonables?	
		Comunicación	16. ¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes? 17. ¿Mi jefe inmediato (supervisor) me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo? 18. ¿Mi jefe inmediato (supervisor) participa regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo?	
		Distribución	19. ¿Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones? 20. ¿Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización?	

	Cultura organizacional	<p>Identidad</p> <p>Conflicto y cooperación</p> <p>Motivación</p>	<p>21. ¿Me interesa el desarrollo de mi organización?</p> <p>22. ¿Estoy comprometido con mi organización?</p> <p>23. ¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización?</p> <p>24. ¿Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito?</p> <p>25. ¿Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito?</p> <p>26. ¿Recibo un buen trato en mi establecimiento de labores?</p> <p>27. ¿Mi jefe inmediato (supervisor) se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?</p> <p>28. ¿Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer?</p>	
--	---------------------------	---	--	--

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
Satisfacción laboral	Significación de tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material	1. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser? 2. ¿La tarea que realizo es tan valioso como cualquier otra? 3. ¿Me siento útil con la labor que realizo? 4. ¿Me complace el resultado de mi trabajo? 5. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona? 6. ¿Me gusta el trabajo que realizo? 7. ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo? 8. ¿Me gusta la actividad que realizo?	1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre
	Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral	9. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores? 10. ¿El ambiente donde trabaja es confortable? 11. ¿Me disgusta mi horario? 12. ¿Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad de trabajo? 13. ¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable? 14. ¿El horario de trabajo me resulta incómoda? 15. ¿En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo? 16. ¿Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias? 17. ¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	
	Reconocimiento del personal y/o social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos	18. ¿Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”? 19. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo? 20. ¿Las tareas que realizo es percibido como algo sin importar? 21. ¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido? 22. ¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?	
	Beneficios económico	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada	23. ¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo? 24. ¿Me siento mal con lo que gano? 25. ¿El sueldo que tengo es bastante aceptable? 26. ¿La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando? 27. ¿Mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas?	

ANEXO N° 3: INSTRUMENTO DE EVALUACION

ENCUESTA DE INVESTIGACION

La presente encuesta tiene la finalidad de determinar el nivel del clima organizacional donde labora. La información que usted nos proporcione es totalmente confidencial y anónima, por lo cual agradecemos ser lo más sinceros.

N°	ITEMS	nunca	a veces	frecuente mente	siempre
POTENCIAL HUMANO					
1	La limpieza de las instalaciones donde laboro es acogedora				
2	En términos generales me siento satisfecho por mi ambiente de trabajo				
3	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
4	Los estímulos y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
5	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
6	Mi organización es flexible y se adapta bien a los cambios				
7	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus conocimientos sean considerados				
8	¿Los compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de complicaciones?				
9	El perfeccionamiento es característico de nuestra organización				
10	Los jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el desarrollo de mi organización				
11	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
DISEÑO ORGANIZACIONAL		nunca	a veces	frecuente mente	siempre
12	En mi organización participo en la toma de decisiones				
13	Mi jefe inmediato (supervisor) trata de obtener información antes de tomar una decisión				

14	Mi retribución es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
15	Mi paga y mis beneficios son razonables				
16	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				
17	Mi jefe inmediato (supervisor) me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
18	Mi jefe inmediato (supervisor) participa regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
19	Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones				
20	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
CULTURA ORGANIZACIONAL		nunca	a veces	frecuente mente	siempre
21	Me interesa el desarrollo de mi organización				
22	Estoy comprometido con mi organización				
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito				
25	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
26	Recibo un buen trato en mi establecimiento de labores				
27	Mi jefe inmediato (supervisor) se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
28	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer				

ENCUESTA DE INVESTIGACION

La presente encuesta tiene la finalidad de determinar la satisfacción laboral de su trabajo que realiza. La información que usted nos proporcione es totalmente confidencial y anónima, por lo cual agradeceremos ser lo más sincero

N°	ITEMS	nunca	a veces	frecuente mente	siempre
SIGNIFICACION DE TAREA					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser				
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra				
3	Me siento útil con la labor que realizo				
4	Me complace el resultado de mi trabajo				
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona				
6	Me gusta el trabajo que realizo				
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo				
8	Me gusta la actividad que realizo				
CONDICIONES DE TRABAJO		nunca	a veces	frecuente mente	siempre
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores				
10	El ambiente donde trabaja es confortable				
11	Me disgusta mi horario				
12	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad de trabajo				
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable				
14	El horario de trabajo me resulta incómodo				

15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo				
16	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias				
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo				
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL		nunca	a veces	frecuente mente	siempre
18	Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”				
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo				
20	Las tareas que realizo es percibido como algo sin importar				
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido				
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras				
BENEFICIOS ECONOMICOS		nunca	a veces	frecuente mente	siempre
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo				
24	Me siento mal con lo que gano				
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable				
26	La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando				
27	Mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas				